



Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University

Vol. 13 No.1 (January–June) 2021

การศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการการแพทย์แผนจีนโบราณ

: กรณีศึกษาร้านเอี้ยะเล้งฮั้ง อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

อิทธิพร ขำประเสริฐ¹, เสาวลักษณ์ นทีศิริ², ฐิติรัตน์ จันทรรดา³สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน¹คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน^{2,3}Email: aunt.itthiporn@gmail.com¹, saovaluknutteesri5@gmail.com², thitirat_mam@yahoo.com³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษารูปแบบการให้บริการการแพทย์แผนจีนโบราณ และปัจจัยการเลือกใช้บริการการแพทย์แผนจีนโบราณร้านเอี้ยะเล้งฮั้งเป็นกรณีศึกษา ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 10 คน โดยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่า ร้านเอี้ยะเล้งฮั้งมีรูปแบบการให้บริการบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วย ดูแลสุขภาพแก่ผู้มาใช้บริการ 3 รูปแบบ ได้แก่ การจัดยาสมุนไพรให้ผู้ใช้บริการไปรับประทาน การแนะนำให้ดูแลสุขภาพด้วยตนเองโดยไม่ต้องรับประทานสมุนไพรของร้าน และการบำบัดรักษาด้วยการผสมผสานการแพทย์แผนจีนกับการแพทย์แผนอื่น ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการมาเลือกใช้บริการร้านเอี้ยะเล้งฮั้ง คือเกิดจากการดำเนินงานที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสัมผัสกับระบบการให้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้ใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ บ่งชี้ว่ารูปแบบการให้บริการการแพทย์แผนจีนและปัจจัยการเลือกใช้บริการมีลักษณะเฉพาะสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถจึงสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นแนวทางจัดทำนโยบายและคลังความรู้ด้านสุขภาพเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลสุขภาพของประชาชนได้อีกทางเลือกหนึ่ง

คำสำคัญ: การแพทย์แผนจีน, รูปแบบการให้บริการ, ปัจจัยการให้บริการ, จังหวัดราชบุรี, เอี้ยะเล้งฮั้ง

เน้นความเป็นวิจัย ปู่ผองคองคความรุ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



Qualitative Research on the Selection of Traditional Chinese Medicine Services: A Case Study of Ear Leng Heung Store, Damnoen Saduak District, Ratchaburi Province

Itthiporn Khumprasert¹, Saovaluk Nutteesri², Titirat Chantaradara³

Office of the President, Christian University of Thailand¹

Multidisciplinary College, Christian University^{2,3}

Email: aunt.itthiporn@gmail.com¹, saovaluknutteesri5@gmail.com², thitirat_mam@yahoo.com³

ABSTRACT

This research aimed to study traditional Chinese medicine service forms and factors in the selection of traditional Chinese medicine services, using Ear Leng Hung Store as a case study. The population used in the study was two service providers and ten customers. The research instrument was a semi-structured interview. The data was analyzed with content from the research. It was found that Ear Leng Heung Store had three forms of health care to provide to customers: 1) dispensing herbal medicine for the customer to take, 2) advice to self-care without having to take the herbs of the shop, and 3) therapy that combines traditional Chinese medicine with other traditional medicines. The factor that made customers select Ear Leng Heung Store was the operation that could make the customers experience the service system according to the SERVQUAL concept, which consisted of the concrete service, the reliability, the responsiveness to the customers, the reassurance to the customers, and the knowledge and understanding toward the customers. The findings from this research indicate that the traditional Chinese medicine service forms and the selection of service are specific to the needs of the customers. Government and non-government agencies are therefore able to use the data obtained from the research as a guideline to formulate health policies and knowledge sources to promote and support public health care as an alternative.

Keywords: traditional Chinese medicine, service form, service selection factor, Ratchaburi Province, Ear Leng Heung



บทนำ

การแพทย์ทางเลือก (Alternative Medicine) เป็นแบบแผนการดูแลสุขภาพของมนุษย์ซึ่งสามารถนำไปใช้ทดแทนการแพทย์แผนปัจจุบัน หรือนำไปใช้เสริม หรือใช้ร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบันได้ (Complementary Medicine) (คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563, ออนไลน์) ตัวอย่างการแพทย์ทางเลือก เช่น การแพทย์แผนโบราณของจีน (Chinese Traditional medicine) การแพทย์แบบอายุรเวชของอินเดีย (Ayurveda) การแพทย์โฮมีโอพาธี (Homeopathic remedies) การแพทย์แผนไทย (Thai Traditional medicine) การแพทย์พื้นบ้าน (Folk medicine) เป็นต้น การแพทย์แผนโบราณของจีนเป็นการแพทย์ทางเลือกที่ผู้คนนิยมใช้ในการบำบัด รักษาดูแลสุขภาพของตน เนื่องจากการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ดังที่ปรากฏในนโยบายและความร่วมมือทางวิชาการของกระทรวงสาธารณสุขไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน ตั้งแต่ พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์ความร่วมมือการแพทย์ไทย-จีน และในปี พ.ศ. 2543 มีการออกประกาศให้บุคคลทำการประกอบโรคศิลปะโดยอาศัยการแพทย์แผนจีน พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติว่า “บริการสาธารณสุข” ให้รวมถึงการบริการการแพทย์แผนไทย และการแพทย์แผนทางเลือก (ขวลิต สันติกิจรุ่งเรือง, 2549, น. 99-121) สอดคล้องกับการวิจัยของยุพาวดี บุญชิต และทัศนีย์ ฮาษาไนท์ (2549, น. 57-75) ได้วิเคราะห์ว่า การให้บริการด้วยการแพทย์แผนจีนทั้งในสถานพยาบาลของรัฐและเอกชนของไทยมี

แนวโน้มเพิ่มจำนวนขึ้น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องจัดเตรียมและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์แผนจีน เพื่อรองรับการขยายตัวดังกล่าว

ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการให้บริการการแพทย์แผนจีนโบราณ เป็นผลมาจากทั้งตัวผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เช่น จากการวิจัยของฤทธิเจตน รินแก้วกาญจน์ (2562, น. 206) พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการการแพทย์แผนจีนโรงพยาบาลหัวเฉียว กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ผลลัพธ์และกระบวนการให้บริการ งานวิจัยของนภา สมบัติวาณิชกุล และธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2559, น. 258-262) ที่พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกบริโภคนสมุนไพรจีนของประชาชนในกรุงเทพฯ เป็นผลมาจากปัจจัยทางสังคมโดยเฉพาะครอบครัว และปัจจัยทางจิตวิทยาโดยการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา จารุวรรณชัย และกฤษฎกรินโท (2558, น.73) ค้นพบถึงคุณลักษณะของผู้ใช้บริการการแพทย์แผนทางเลือก เนื่องจากการมีประสบการณ์ด้านการแพทย์ทางเลือกในการดูแลตนเองที่บ้าน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแพทย์ทางเลือกจากคนในครอบครัวและญาติ และมีความเชื่อว่าการแพทย์แผนทางเลือกจะช่วยลดการใช้ยาที่ผลิตจากสารเคมี เป็นต้น

ร้านเอี้ยะเล่งฮั้ง เป็นร้านที่ให้บริการตรวจรักษาและดูแลสุขภาพของผู้คนที่มีความเชื่อต่อการรักษาด้วยการแพทย์แผนจีนโบราณ ก่อตั้งมาเป็นเวลานานกว่า 80 ปี มีการสืบทอดทางความรู้และทางการค้ามาเป็นลำดับ ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอตำบเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีกลุ่มลูกค้าในพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจ เพื่อ



ทำการวิจัยค้นหาคำตอบว่าร้านแห่งนี้มีรูปแบบการให้บริการเป็นอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำจากร้านแห่งนี้ ซึ่งจากการทบทวนการวิจัยในช่วงที่ผ่านมาเกี่ยวกับการใช้บริการการแพทย์แผนจีนพบว่า จะเน้นการศึกษาในเชิงปริมาณ หากมีการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย จะทำให้เกิดมุมมองและความเข้าใจใหม่ๆ ของการเลือกใช้บริการแพทย์แผนจีนโบราณในสังคมได้เพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่การสนับสนุนและส่งเสริมการแพทย์แผนจีนของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการแพทย์แผนจีนโบราณของร้านเอี้ยะเล่งฮั้ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการการแพทย์แผนจีนโบราณของร้านเอี้ยะเล่งฮั้ง

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ศึกษาแบบของการให้บริการดูแลสุขภาพของผู้มาใช้บริการ และปัจจัยที่ผู้ใช้บริการใช้ตัดสินใจมาใช้บริการดูแลสุขภาพของร้านเอี้ยะเล่งฮั้ง

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ให้บริการ และผู้ที่มาใช้บริการร้านเอี้ยะเล่งฮั้ง

ด้านสถานที่และเวลา ทำการศึกษา ณ ร้านเอี้ยะเล่งฮั้ง ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยใช้ระยะเวลาการศึกษา 1 ปี

กรอบแนวคิด

การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการ (SERVQUAL) ของ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988, p. 21) ใน 5 มิติ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) และ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) มาเป็นแนวทางในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าของร้านเอี้ยะเล่งฮั้ง จำนวน 2 คน
2. ผู้ใช้บริการร้านเอี้ยะเล่งฮั้ง จำนวน 10 คน ผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าวคัดเลือกจากระยะเวลาที่มาใช้บริการร้านเกิน 1 ปีขึ้นไป เพื่อให้ทราบข้อมูลในเชิงลึก

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จำนวน 2 ชุด ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ ประกอบด้วยแนวคำถาม ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ กลุ่มลูกค้าและผลิตภัณฑ์ของร้าน และ 2) แบบสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยแนวคำถาม ได้แก่ ภูมิหลังส่วนบุคคล ระยะเวลา/ความถี่ที่มาใช้บริการ ปัจจัยหรือเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้าน



วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการสังเกตโดยตรง (Direct Observation) และสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในแง่มุมต่าง ๆ อันได้แก่ ที่ตั้งของร้าน การตรวจวินิจฉัยโรค การให้คำแนะนำในการรักษาโรค การดูแลสุขภาพ ความเจ็บป่วย การผลิต การปรุงยา กลุ่มผู้มาใช้บริการ กระบวนการให้บริการ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้ให้บริการและกลุ่มผู้มาใช้บริการ มีการขออนุญาตบันทึกเสียงด้วยเครื่องบันทึกเสียงขณะทำการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ ก่อนการสัมภาษณ์ได้มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย พร้อมทั้งยืนยันว่าการให้ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยจะแสดงให้เห็นถึงจุดร่วมและจุดต่างของข้อมูลและนำไปสู่การสร้างข้อสรุปจากเนื้อหา รวมทั้งกำหนดกรอบการนำเสนอข้อมูลตามประเด็นคำถามหลักและวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

1. รูปแบบการให้บริการแพทย์แผนจีนโบราณของร้านเอี้ยะเล้งฮั้ง

ร้านเอี้ยะเล้งฮั้งได้ให้บริการลูกค้าด้วยการวินิจฉัยภาวะอาการเจ็บป่วยตามแนวความคิดและทฤษฎีทางการแพทย์แผนจีนโดยการจับชีพจรเป็นหลักควบคู่ไปกับการสังเกตลักษณะทางกายภาพของร่างกาย การซักถามอาการของผู้ใช้บริการ เช่น พฤติกรรมการใช้ชีวิต สภาพแวดล้อมในการใช้ชีวิตหรือการทำงาน ซึ่งหลังจากการตรวจวินิจฉัยแล้วจะให้คำแนะนำในการบำบัด บรรเทาอาการความเจ็บป่วยหรือการดูแลสุขภาพ 3 รูปแบบ คือ

1.1 การบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วยหรือการดูแลสุขภาพด้วยการจัดยาให้รับประทาน มีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การจัดยาต้มหรือยาห่อ หมายถึง การนำสมุนไพรจีนที่ร้าน จัดให้ไปต้มรับประทานเพื่อไปรักษาอาการภายในร่างกาย ข้อดีของยาต้มนั้นสามารถที่จะดูดซึมเข้าไปในร่างกายได้เร็วช่วยบรรเทาอาการเจ็บป่วยที่เป็นได้ดีกว่ายาประเภทอื่น ๆ ยิ่งถ้าระบบภายในร่างกายตอบสนองเร็วก็จะเห็นผลจากการรักษาได้เร็วขึ้น 2) ยาผง เป็นยาอีกประเภทหนึ่งที่ผู้มาใช้บริการบางรายนิยมรับประทานโดยนำไปแช่กับเหล้า สามารถเก็บไว้รับประทานได้นานและเห็นผลในระยะยาวตามอาการเจ็บป่วยหรือการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกับการรับประทานยาต้มที่ลูกค้าจะต้องนำยาที่ทางร้าน จัดให้ไปรับประทานให้ครบอย่างต่อเนื่องตามจำนวนที่จัดไป 3) ยาเม็ด เป็นยาที่ร้านได้ปรุงขึ้นจากสมุนไพรโดยตำรับยาของร้านที่มีการสืบทอดต่อกันมา การจัดยาเม็ดให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ



จากทางร้านมีอยู่ด้วย 3 ลักษณะ 3.1) การจัดยาเม็ดให้รับประทานหลังจากรับประทานยาต้ม 3.2) การจัดยาเม็ดให้รับประทานเนื่องจากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถทำการต้มยารับประทานได้ 3.3) การจัดยาเม็ดให้รับประทานเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ประสงค์ที่จะรับประทานยาต้ม

1.2 การแนะนำให้ดูแลสุขภาพด้วยตนเอง หลังจากการตรวจวินิจฉัยและสังเกตลักษณะทางกายภาพพร้อมการซักถามอาการเจ็บป่วยให้กับผู้ใช้บริการบางราย ทางร้านวิเคราะห์แล้วว่าผู้ใช้บริการดังกล่าวไม่จำเป็นต้องรับประทานยาใด ๆ โดยให้ไปปรับพฤติกรรมดูแลสุขภาพด้วยตัวเอง มีอยู่ด้วยกัน 3 แนวทางหลัก คือ 1) การให้ความสำคัญกับอาหารที่รับประทาน 2) การใช้พืชสมุนไพรหรือศาสตร์ท้องถิ่นเพื่อบำบัด รักษาอาการเจ็บป่วยหรือดูแลสุขภาพ 3) การออกกำลังกายเพื่อดูแลสุขภาพ หรือบำบัดอาการเจ็บป่วย

1.3 การรักษาโรคหรือดูแลสุขภาพด้วยการผสมผสานการแพทย์แผนจีนกับการแพทย์แผนอื่น เป็นการให้บริการรักษาและดูแลสุขภาพด้วยการใช้การแพทย์แผนอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น การแพทย์แผนปัจจุบัน การแพทย์แผนไทย เป็นต้น ซึ่งขึ้นอยู่กับอาการความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการลูกค้า หรือการดูแลสุขภาพตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยมีอยู่ด้วยกัน 3 รูปแบบ คือ 1) การรักษาด้วยการแพทย์แผนอื่นก่อนมารักษาด้วยการแพทย์แผนจีน 2) การรักษาด้วยการแพทย์แผนจีนก่อน

ไปรักษาด้วยการแพทย์แผนอื่น และ 3) การรักษาด้วยการแพทย์แผนจีนควบคู่กับการแพทย์แผนอื่น

2. ปัจจัยการเลือกใช้บริการการแพทย์แผนจีนโบราณของร้านเอื้อะเล้งอึ้ง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ และสังเกตบรรยากาศภายในร้านสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่นำมาสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอย่างต่อเนื่องตามกรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการ (SERVQUAL) ดังนี้

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เป็นการนำเสนอให้ผู้ใช้บริการจับต้องได้จากการมาใช้บริการของร้าน ได้แก่

2.1.1 แบบแผนการรักษาที่ชัดเจน ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยโรคตามหลักการแพทย์แผนจีน เช่น การจับชีพจร การสังเกตลักษณะทางกายภาพภายนอกร่างกาย เช่น ดวงตา สีหน้า ลิ้น สีเล็บ การสอบถามถึงลักษณะอาการเจ็บป่วย การซักถามของเสียจากร่างกาย พร้อมกับการบันทึกข้อมูลการออกไปสั่งยาสมุนไพรจีน

2.1.2 การรับคินยาสมุนไพรหรือการปรับเปลี่ยนตัวยาสุนัขที่จัดให้ไปรับประทานแล้วยังไม่เห็นผล เมื่อผู้ใช้บริการได้รับประทานยาแล้ว อาจยังไม่เห็นผลเท่าที่ควรหรือไม่มีอาการดีขึ้น โดยผู้ใช้บริการได้มาเล่าอาการหลังจากที่รับประทานยาทางร้านยินดีที่จะรับคินยาพร้อมกับคินเงินให้ หรือในกรณีที่ลูกค้าบางรายต้องการจะให้เพิ่มการรักษาหรือลดอาการข้างเคียงที่เกิดขึ้นจากการรับประทานยา เนื่องจากการรักษาโรคบางชนิด ทางร้านจะปรับเปลี่ยนตัวยาสุนัขไปบางอย่างออกหรือการ



เพิ่มตัวยาสุนไพรมะขามเทศในยาแต่ละห่อที่ผู้ใช้บริการยังรับประทานไม่หมดนำมาให้ทางร้านแก้ไขใหม่ให้เหมาะสมกับอาการ

2.1.3 การปฏิเสธผู้ใช้บริการที่มีอาการเจ็บป่วยซึ่งไม่เหมาะที่จะรักษาด้วยวิธีการของร้านลูกค้าบางรายที่มีภาวะอาการความเจ็บป่วย หรือมีอาการที่กำลังรุนแรงซึ่งเข้ามาใช้บริการจากร้าน ทางร้านจะดำเนินการวินิจฉัยโดยคุณลักษณะทางกายภาพและสอบถามอาการ และจะแนะนำให้ไปรักษาด้วยวิธีของการแพทย์แผนอื่นที่สามารถจะช่วยแก้ไขอาการที่เป็นอยู่ได้ รวดเร็วกว่า

2.2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการบริการอย่างถูกต้อง และมีคุณภาพมาตรฐาน ได้แก่

2.2.1 การรักษาแล้วอาการบรรเทาขึ้นหรือหายขาด การที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจากร้าน ซึ่งได้รับการตรวจวินิจฉัยโรค ความเจ็บป่วย และได้รับคำแนะนำวิธีการรักษาโดยการรับประทานยาต้ม ยาน้ำ ยาผง ยาประเภทอื่น พร้อมกับวิธีวิธีการปฏิบัติตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพระหว่างเจ็บป่วยตามคำแนะนำของร้านแล้ว ส่งผลให้อาการหรือโรคที่เจ็บป่วยบรรเทาขึ้นหรือหายขาดนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการจากร้าน ส่งผลได้จากการที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายมาใช้บริการซ้ำเมื่อรับประทานยาที่กำหนดให้ในการมารักษาครั้งแรก หลังจากนั้นทางร้านตรวจวินิจฉัยอาการอีกครั้ง หรือหลายครั้งและรับประทานยาที่จัดให้ต่อไปจนอาการหายขาดในที่สุด

2.2.2 ตัวยาสุนไพรมะขามเทศที่นำมาจำหน่ายมีคุณภาพ เนื่องจากการสั่งซื้อสมุนไพรมาจำหน่าย

ในแต่ละครั้งในจำนวนที่ไม่มาก และไม่ต้องการสั่งมาเก็บกักตุนไว้นาน ซึ่งอาจทำให้สมุนไพรเก่าหรือเสื่อมสภาพไปได้ ร้านจึงมีการสั่งซื้อมาทุกสัปดาห์เพื่อทดแทนสมุนไพรที่ถูกจำหน่ายไป ทำให้ลูกค้าได้สมุนไพรที่สดใหม่ไปใช้ในการรับประทาน

2.2.3 การไม่ปิดบังว่าทางร้าน มีตัวยาสุนไพรมะขามเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ การให้บริการบางกรณีที่มีปริมาณสมุนไพรของทางร้านที่จะจัดจำหน่ายให้แก่ผู้ใช้บริการหมดและไม่เพียงพอในการจัดยาโดยเฉพาะยาต้มหรือยาผงนั้น ทางร้านจะแจ้งให้แก่ผู้ใช้บริการทราบก่อนว่าสมุนไพรชนิดนี้หมด และให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจว่าจะจัดยาไปรับประทานหรือไม่ หรือจะรอมารับยาภายหลัง เนื่องจากต้องรอการจัดส่งยาสมุนไพรที่ขาดนั้นมาจากผู้ค้าส่งในวันถัดไปหรือระบุนวันที่ให้มารับ ซึ่งทางร้านจะโทรศัพท์ไปแจ้งให้แก่ผู้ใช้บริการทราบและนัดให้มารับยา นอกจากนี้ผู้ใช้บริการบางรายที่มีการนำตำรายาซึ่งเป็นตำรายาของผู้ใช้บริการเองหรือบางรายได้ไปรับการรักษาจากร่างทรงตามศาลเจ้าหรือตำหนักทรงต่าง ๆ ซึ่งเขียนด้วยภาษาจีน ผู้ใช้บริการบางรายไม่สามารถอ่านและเข้าใจได้และนำมาให้ร้านจัดให้ หากตัวยามีครบร้านก็จะไม่จัดยาให้ โดยแนะนำผู้ใช้บริการไปจัดที่ร้านจำหน่ายยาสมุนไพรแห่งอื่น ๆ แทน

2.3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เป็น ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3.1 การให้บริการสืบค้นข้อมูลและประวัติการรักษาที่แน่นอน เป็นการตอบสนองแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งต้องการตัว



ยาสมุนไพรที่ร้านออกไปส่งยาให้และบันทึกข้อมูลแล้ว สามารถค้นหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการในแต่ละครั้ง นอกจากนี้ทางร้านยังมีการบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการซ้ำหลายครั้ง โดยมีอาการเจ็บป่วยในลักษณะเดิมบันทึกไว้ในสมุดเล่มพิเศษเพื่อสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลต่างหากอีกหนึ่งชุด

2.3.2 การสั่งจ่ายาล่วงหน้า ผู้ใช้บริการบางรายที่ต้องการสั่งซื้อยากับทางร้าน แต่ไม่สามารถมาด้วยตนเองได้จึงมีการโทรศัพท์มาสั่งจ่ายาที่ตนเองเคยมารักษากับทางร้าน โดยให้ทางร้านจ่ายาตามความต้องการและจะนัดวันและเวลาที่จะมารับ หรือให้จ่ายาจากสมุดบันทึกประวัติการรักษาที่ได้เคยมาใช้บริการจากทางร้าน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองความต้องการที่จะให้บริการจากทางร้านของผู้ใช้บริการ

2.3.3 การสั่งซื้อสมุนไพรบางชนิดที่มีราคาสูง ผู้ใช้บริการบางรายที่ต้องการสมุนไพรบางประเภท บางครั้งทางร้านมีจำหน่าย หรือบางครั้งจำหน่ายหมดไปแล้ว โดยสมุนไพรดังกล่าวมีราคาค่อนข้างสูง ทางร้านจึงไม่นิยมมาจำหน่ายมากนัก แต่ก็มิผู้ใช้บริการบางรายที่ต้องการให้ทางร้านเป็นผู้สั่งซื้อให้เท่านั้น เนื่องจากมีความไว้วางใจกับทางร้านในการติดต่อซื้อขายกันมาเป็นระยะเวลานาน ซึ่งทางร้านต้องทำการสั่งซื้อจากร้านค้าส่งในกรุงเทพฯ ให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) เป็นความสามารถของผู้ให้บริการในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ได้แก่

2.4.1 การไม่นำยาสมุนไพรที่มีอยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมมาจำหน่าย ด้วยยาสมุนไพรที่ทางร้านนำมาจำหน่ายนั้นจะได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพที่ใช้ได้เสมอ หากมีการปลอมปนด้วยสิ่งผิดปกติ เช่น ยาขึ้นรา มีเศษวัสดุอื่น ๆ เจือปนหรืออยู่ในสภาพที่สกปรกมากทางร้านจะทิ้งยาสมุนไพรนั้นไป ซึ่งทางร้านจะมีการตรวจสอบยาสมุนไพรที่อยู่ในลิ้นชักหรือกล่อง ขวด จัดเตรียมไว้หยิบจำหน่ายตลอดเป็นระยะเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ยาสมุนไพรที่มีคุณภาพไปรักษา

2.4.2 การไม่นำตำรายาหรือสูตรยาของร้านจำหน่ายยาสมุนไพรแห่งอื่นมาปรุงจำหน่าย การกระทำดังกล่าวถือเป็นการคัดลอกความคิด ทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่นมาใช้ประโยชน์แก่ตัวเอง ซึ่งทางร้านถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ร้านจำหน่ายยาสมุนไพรแต่ละแห่งย่อมมีองค์ความรู้ที่สั่งสม คัดค้นสืบทอดกันมาไม่เหมือนกัน จึงมีแนวทางการรักษาบำบัดอาการเจ็บป่วยที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการผิดธรรมเนียมและไม่ให้เกียรติแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพเดียวกัน

2.4.3 การไม่ชักจูงเพื่อจำหน่ายสมุนไพรบางชนิดที่ผู้ใช้บริการมีอยู่แล้วมาจำหน่ายให้ผู้ใช้บริการอีก เนื่องจากผู้ใช้บริการบางรายนำใบสั่งยาที่เป็นสูตรของตัวเองมาหรือบางกรณีเป็นสูตรตำรับยาของทางร้านโดยให้ทางร้านจ่ายาตามสูตรนั้น ๆ ให้ซึ่งในตำรายานั้นมียาสมุนไพรบางชนิดที่ผู้ใช้บริการแจ้งว่ามีตัวยาสมุนไพรชนิดนั้นอยู่แล้ว โดยอาจซื้อมาก่อนล่วงหน้าหรือมีผู้นำให้มา ทางร้านจะไม่ชักจูงลูกค้าเพื่อจำหน่ายยาสมุนไพรชนิดที่ลูกค้ามีอยู่แล้วให้อีก



2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) เป็นการให้ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

2.5.1 การให้ลูกค้าเป็นผู้กำหนดความต้องการในการรับประทานยาโดยสมัครใจ การให้บริการแต่ละครั้งทางร้านจะสอบถามถึงความต้องการหรือความสมัครใจในการรับประทานยาของผู้ใช้บริการสะดวกหรือต้องการรับประทานยาประเภทใด และในปริมาณเท่าใด ตัวอย่างเช่น หากยาที่จัดให้ลูกค้ารับประทานเป็นยาต้ม ทางร้านจะสอบถามว่าต้องการรับประทานจำนวนกี่ห่อ ผู้ใช้บริการบางรายอาจกำหนดความต้องการเลย 2-3 ห่อ หรือ 5-10 ห่อ เป็นต้น แต่บางรายจะให้ทางร้านแนะนำว่าควรรับประทานกี่ห่อ จึงน่าจะเห็นผล และให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเองว่าต้องการให้จัดยาไปรับประทานจำนวนเท่าใด

2.5.2 การแจ้งราคา ก่อนจัดยา หลังจากที่ได้มีการตรวจวินิจฉัยโรคและออกตัวยาคือ หรือยาที่ต้องจะจัดให้แก่ผู้ใช้บริการไปรับประทานนั้น ทางร้านจะบอกถึงราคาของยาแต่ละห่อที่จะจัดให้ผู้ให้บริการทราบว่าเป็นจำนวนเงินเท่าใด โดยสอบถามให้แน่ใจว่าต้องการรับไปรับประทานจำนวนกี่ห่อตามความต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมตัดสินใจวางแผนเกี่ยวกับการรักษา รวมไปถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับรักษาด้วย พร้อมกับอธิบายเพิ่มเติมว่ายาที่มีราคาไม่เท่ากันนั้นขึ้นอยู่กับ

2.5.4 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมระหว่างกัน ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะลูกค้าประจำ ทางร้านยังมีส่วนร่วมใน

สมุนไพรที่จัดให้มีว่าปริมาณน้ำหนักเท่าใด ยาสมุนไพรบางชนิดมีราคาสูง ถ้าไม่เท่ากันเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้บริการก่อนลงมือจัดยา

2.5.3 การอธิบายและให้เหตุผลเกี่ยวกับความไม่เชื่อมั่นในการรับประทานยาบางชนิด ยาบางชนิดที่ทางร้านจัดจำหน่าย คือ ยาประเภทลูกกลอนที่มีส่วนผสมของสมุนไพรหลายชนิดโดยเป็นตำรายาของร้านผสมกับน้ำผึ้งและปั้นเป็นลูกกลอนให้รับประทานนั้น ทางร้านจะต้องให้คำอธิบายแก่ลูกค้าที่เลือกรับประทานยาดังกล่าวเกี่ยวกับส่วนผสมและวิธีการปรุงยาให้แก่ลูกค้ารับทราบก่อน เนื่องจากปัจจุบันมีผู้จัดจำหน่ายยาประเภทลูกกลอนบางรายที่มุ่งหวังผลประโยชน์กำไรจากการรักษาโรคโดยใช้สารเคมีชนิดต่างๆผสมเข้าไปเป็นส่วนประกอบในตัวลูกกลอน โดยเฉพาะสารสเตียรอยด์ ซึ่งเมื่อรับประทานเข้าไปแล้ว จะทำให้อาการที่เจ็บป่วยนั้นหายอย่างรวดเร็ว แต่สารเคมีดังกล่าวที่ตกค้างในร่างกายจะก่อให้เกิดอันตรายต่อระบบอวัยวะภายในโดยเฉพาะตับและไตซึ่งท้ายที่สุดส่งผลต่อผู้ประกอบการที่จัดจำหน่ายยาประเภทลูกกลอนที่มีได้ใช้สารปลอมปนอยู่ในตัวยาคือ ทำให้เกิดการเสียโอกาสจากการรักษาโรคด้วยการใช้ยาลูกกลอนที่ให้สรรพคุณในการรักษาเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เจ็บป่วยตามไปด้วย

กิจกรรมทางสังคมที่เสมือนเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มาใช้บริการกับร้านด้วย เช่น การไปร่วมกิจกรรมสำคัญที่ลูกค้าจัดขึ้น อาทิ งานแต่ง งานบวช งานทำบุญ งานศพ งาน



ครบรอบวันเกิด เป็นต้น หรือการเอื้อยืมเยียนในคราวที่เจ็บไข้ได้ป่วย โอกาสวันสำคัญ เช่น ขึ้นปีใหม่ เทศกาลตรุษจีน เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นถึงบรรทัดฐานของการต่างตอบแทน (reciprocity) ในเชิงเศรษฐกิจและในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีความคาบเกี่ยวกันระหว่างทางร้านฯ และลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการประจำที่เป็นเพื่อนบ้านระแวกเดียวกันอาจกล่าวได้ว่าเป็นแรงจูงใจในการมาใช้บริการจากทางร้านฯ อีกปัจจัยหนึ่ง

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

รูปแบบการให้บริการรักษาดูแลสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการของร้านเอื้อยืมเยียน ประกอบด้วย 3

ลักษณะ คือ 1) การจัดยาสมุนไพรในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ยาต้ม ยาดอง ยาเม็ด ไปรับประทาน 2) การให้ผู้ใช้บริการกลับไปดูแลสุขภาพด้วยตนเองโดยปรับพฤติกรรมส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับอาหารที่รับประทาน การใช้พืชสมุนไพรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเพื่อรักษาอาการ และการออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ 3) การรักษาแบบผสมผสานด้วยการแพทย์แผนจีนร่วมกับการแพทย์แผนอื่นภายใต้เงื่อนไขเวลา สำหรับปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการร้านเอื้อยืมเยียน ตามกรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยการเลือกใช้บริการร้านเอื้อยืมเยียนตามกรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการ (SERVQUAL)

มิติการบริการ	ปัจจัยการเลือกใช้บริการ
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	1.1 แบบแผนการรักษาที่ชัดเจน 1.2 การรับคืนสมุนไพรหรือปรับเปลี่ยนสมุนไพร 1.3 การปฏิเสธผู้ใช้บริการที่มีอาการเจ็บป่วยไม่เหมาะสมต่อการรักษาด้วยการแพทย์แผนจีน
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	2.1 การรักษาแล้วอาการบรรเทาหรือหายขาด 2.2 สมุนไพรที่นำมาจำหน่ายมีคุณภาพ 2.3 การไม่ปิดบังว่ามีสมุนไพรตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	3.1 มีระบบการบันทึกข้อมูล ประวัติการรักษาที่สืบค้นได้แน่นอน 3.2 การสั่งจ่ายยาล่วงหน้า 3.3 การสั่งซื้อสมุนไพรที่มีราคาพิเศษ

เน้นความเป็นวัฏจักรขององค์ความรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



4. การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ (Assurance)	4.1 การไม่นำสมุนไพรที่อยู่ในสภาพไม่เหมาะสมมาจำหน่าย 4.2 ไม่นำตำรับยาของร้านสมุนไพรอื่นมาจำหน่าย 4.3 ไม่ชักจูงการจำหน่ายสมุนไพรที่ผู้ใช้บริการมีอยู่แล้ว
5. การรู้จักและเข้าใจ ผู้ใช้บริการ (Empathy)	5.1 ให้ผู้ใช้บริการกำหนดความต้องการรับยาสมุนไพรโดยสมัครใจ 5.2 การแจ้งราคายาก่อนจ่ายยา 5.3 การอธิบายและให้เหตุผลเกี่ยวกับความไม่เชื่อมั่นในการรับประทานยาบางชนิด 5.4 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมระหว่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่า รูปแบบการให้บริการที่สำคัญประการหนึ่งของร้านเอื้อยเล่งฮั้ง คือ การให้คำแนะนำและให้ผู้มาใช้บริการดูแลสุขภาพด้วยตนเองโดยไม่ต้องรับประทานยา เนื่องจากอาการเจ็บป่วยอยู่ในขั้นเบื้องต้น จึงสามารถปรับพฤติกรรมของตนเองด้วยการเลือกรับประทานอาหารที่เหมาะสมถูกหลักโภชนาการ และมีการให้คำแนะนำสมุนไพรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาประยุกต์ในการดูแลตนเองได้ ดังเช่นวิริยญาเมืองช้าง (2559, น.2) ระบุว่า เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการใช้สมุนไพรและการรับรู้ การให้คำแนะนำประโยชน์จากการใช้สมุนไพรในการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ชลอรัตน์ ศิริเขตกรณ์ (2562, น. 11) บรรยายว่า การได้รับคำแนะนำและสนับสนุนจากพยาบาล เจ้าหน้าที่ในการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์พื้นฐาน เช่น การใช้สมุนไพร การเลือกผลิตภัณฑ์อาหารที่ถูกลักษณะกับโรค เป็นปัจจัยที่ทำให้ประชาชนสามารถดูแลตนเองในเบื้องต้นได้ก่อนเข้าสู่กระบวนการใช้บริการการแพทย์ในระบบ

2. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านเอื้อยเล่งฮั้ง เกิดจากการดำเนินงานของร้านที่เป็นไปตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988, p. 21) จึงทำให้ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังเช่น อรัญ แดงน้อย (2559, น. 37-38) ก็ชี้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกโดยรับรู้คุณภาพบริการจากคำแนะนำเชื่อถือ เช่น ผลการรักษา กระบวนการรักษาด้านความแน่นอน เช่น ความพร้อมในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจลูกค้า เช่น การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับสมุนไพร และด้านการตอบสนอง เช่น การสืบค้นข้อมูลประจำตัวเป็นต้น เช่นเดียวกับฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์ (2562, น. 92-93) ที่อธิบายว่าเป็นแบบแผนที่พบได้กับผู้รับบริการ เช่น คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และผลที่ได้รับหลังจากการรักษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจมาใช้บริการ และงานวิจัยของน้ำฝน ศิริวันสาธิต และเอกพร รักความสุข (2560, น. 926) ที่บรรยายว่า แนวทางการส่งเสริมการให้บริการ



ด้านสมุนไพรซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญผลักดันให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจมาใช้บริการเกิดขึ้นจากการสร้างความน่าเชื่อถือในระบบการให้บริการ

ประกอบการส่วนตัว หรือในโรงพยาบาลเอกชนที่มีการให้บริการการแพทย์แผนจีน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการใช้ประโยชน์งานวิจัย

1. หน่วยงานวิจัยด้านสาธารณสุขในระดับท้องถิ่นหรือจังหวัดสามารถศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้แผนการรักษาโรคหรือการดูแลสุขภาพแบบผสมผสานระหว่างการแพทย์แผนจีนและการแพทย์แผนอื่น เพื่อนำมาเผยแพร่หรือจัดทำเป็นคลังข้อมูลความรู้ให้ประชาชนใช้เป็นทางเลือกในการดูแลสุขภาพ

2. หน่วยงานด้านสาธารณสุข สามารถนำรูปแบบการให้บริการของร้านเอี้ยะเล่งฮั้งที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการไปประยุกต์กับระบบการให้บริการที่มีอยู่เดิม หรือสร้างเป็นมาตรฐานการให้บริการของระบบการแพทย์ทางเลือกในชุมชนได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจัดให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคการนำเข้าสมุนไพรจีนจากสาธารณรัฐประชาชนจีนหรือประเทศอื่น ๆ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญการให้บริการของร้านบริการการแพทย์แผนจีนโบราณโดยเฉพาะแนวโน้มด้านราคาที่มีความผันผวนตามสถานการณ์ของโรค รวมทั้งการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสืบทอดความรู้และการค้าของร้านแพทย์แผนจีนโบราณจากบรรพบุรุษสู่คนรุ่นต่อรุ่น เนื่องจากปัจจุบันปรากฏให้เห็นน้อยมากส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาด้านปริญญาด้านการแพทย์แผนจีนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะประกอบวิชาชีพในสถาน

References

- Arun Taengnoi. (2016). The perception of service quality at Hua Chiew Thai-Chinese traditional Thai medicine (Master's thesis). Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. Bangkok.
- Chalorat Sirikhetkon. (2019). Knowledge, attitude, perception and behavior toward Thai traditional and alternative medicine services in Uthathani Province. *Journal of Bamrasnaradura Infectious Diseases Institute*, 13(2), 111-122.
- Chawarit Suntikitrunguang. (2006). Traditional Chinese in Thailand: Part present future. *Journal of Thai Traditional and Alternative Medicine*, 4(2), 99-121.
- Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital Mahidol University. (2020). *Complementary and Alternative Medicine*. Retrieved December 24, 2020, from https://med.mahidol.ac.th/altern_med/th/ocam.
- Namfon Siriwanasan and Aekporn Rakkwaansuk. (2017). System of Pubic health services by using the thai herbs at Chao Phraya Abhaibhubate



- hospital. **Journal of MCU Social Science Review**, 6(2), 925-936.
- Napha Sombutwanitkul and Taninrat Ratpongpinoyh. (2016). **Behavior decision making of Chinese herb product of Bangkok Metropolitan area** (Master's thesis). Research and Development Institute, Phuket Rajabhat University. Phuket.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.
- Pathita Jaruwanchai and Krit Jarinto. (2015). Quality Components that Contribute to the Performance Excellence of Alternative Medicine Organization's Success. **Panyapiwat Journal**, 8(3), 54-64.
- Ritjet Rinkaewkan. (2019). Marketing mix (7Ps) and service factors affecting to the satisfaction of patients of Huachiew traditional Chinese medicine clinic in Bangkok. **Journal of Business Administration and Social Sciences, Ramkhamhaeng University**, 2(1), 92-106.
- Wirinya Mueangchang. (2016). **Factors related to self treatment with herbal remedies of people in Mea Chai District, Phayao Province** (Master's thesis). Thammasart University. Bangkok.
- Yupawadee Boonchit and Tasanee Hazanai. (2006). The Study of the Status of Chinese Medicine Service in Current Hospitals. **Journal of Thai Traditional and Alternative Medicine**, 4(2), 57-75.