



Available online at www.ptat.thaigov.net

Acupuncture Patient Survey at the Traditional Chinese Medicine Unit, Hospital for Tropical Diseases, Bangkok

Suntara Na Bangchang, Thanee Raknam, Doungeaun Theangsunthia, Yupin Donladphan, Chutima Cheangutis, Rattanaporn Saelim

Traditional Chinese Medicine Unit, Hospital for Tropical Diseases, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University, Bangkok 10400, Thailand

Abstract

This survey-based research aimed to study the satisfaction levels, needs, problems, and suggestions regarding the service of the Traditional Chinese Medical Unit, Hospital for Tropical Diseases, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University, Bangkok, Thailand. The sample comprised 106 patients undergoing acupuncture treatment more than once during the period 1 February-30 April, 2005. Data were collected by a structured questionnaire, analyzed and reported as frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Of the total number of patients, 69.8% were female. Average patient age was 57 years. 53.8% had bachelor degrees or higher, 17% had graduated from primary school, and 14.2% had vocational certificates. 35.8% were government officers or state enterprise employees, 22.6% housewives, and 19.8% pensioners. 76.4% came to see the doctor due to body pain, and 18.9% of them had paralytic illnesses. 84% of patients were treated with acupuncture 2-10 times. Most showed the highest level of positive feedback for all services. Patients fully satisfied were as follows: 96.2% for hospitable reception; 92.5% for convenience getting a queue card; 97.2% for well-ordered treatments; 89.6% for ease of payment; 91.5% for adequate numbers of nurses and assistants during treatment; 93.4% for provision of information and suggestions; 94.3% for cleanliness of the facility; 85.8% for waiting time, and 87.7% for treatment results. For additional needs, problems and suggestions, some patients needed to be assisted when getting out of bed. The patients also wanted some encouragement and suggestions on what to do to improve treatment results. Difficulties experienced were availability of parking spaces, and inconvenience reserving a place in the treatment queue in the morning. Suggestions related to these problems were as follows: 1) service times should be extended, *ie*, times outside office hours, and Saturdays & Sundays; 2) patients should be able to reserve their treatment slots via telephone during the afternoon of the day before treatment; 3) the doctor should allocate more time to discuss patients' symptoms and/or illnesses; 4) more nurses or assistants should be available to check frequently how the electrical stimulating machines are functioning and the suitability of needle placement, to fix potential problems; 5) a pamphlet that included information about what patients should do before and after each treatment should be provided; 6) **during treatment, a team of assistants should take individual care of any patient who cannot read**; 7) when there are insufficient numbers of assistants, a buzzer should be available for each patients to call an assistant, if needed.

Keywords: acupuncture patient, satisfaction, traditional Chinese medicine, Hospital for Tropical Disease

บทนำ

ปัจจุบันประชาชนให้ความสนใจการแพทย์ทางเลือกมากขึ้น เนื่องจากมีโรคจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้จากการแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น มะเร็ง เอ็ดส อากาโรคปวดเรื้อรัง โรคที่เกิดจากความเสื่อมของร่างกาย เช่น โรคสมองเสื่อม ข้อเสื่อม รวมถึงความพิการที่เกิดจากโรคต่างๆ ทำให้ผู้ป่วยเหล่านี้หวนหาทางรักษาโดยวิธีอื่นๆ นอกจากการแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น การฝังเข็ม การใช้สมุนไพร หรือการรักษาด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า เป็นต้น [1]

รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการแพทย์ทางเลือก ดังจะเห็นได้ว่า ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 เน้นถึง “การส่งเสริมให้มีการดำเนินการพัฒนาภูมิปัญญาทางด้านการศึกษาพยาบาลแบบพื้นบ้านประสานเข้ากับระบบบริการแพทย์แผนปัจจุบัน” [2]

เวชกรรมฝังเข็มเป็นศาสตร์ที่กำเนิดมาจากการแพทย์แผนจีนโบราณ ซึ่งในปัจจุบันการฝังเข็มเป็นที่ยอมรับจากวงการแพทย์ทั่วโลกกว่า 140 ประเทศ องค์การอนามัยโลกได้ประกาศรับรองการรักษาด้วยวิธีนี้มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1979 [3]

โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อนได้เปิดบริการฝังเข็มในหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2546 และได้รับความนิยมจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการบริการที่ให้แก่ผู้ป่วยจะต้องเป็นการบริการที่มีคุณภาพ และข้อบ่งชี้หนึ่งของคุณภาพบริการก็คือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว [4] โดยความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาในทางบวกเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ [5] ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นต้องประเมินเป็นระยะๆ เพื่อหาข้อบกพร่อง ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงบริการเพื่อให้การบริการดียิ่งๆ ขึ้นไป อย่างไรก็ตามยังไม่มีมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการฝังเข็มที่ได้รับ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการฝังเข็มในด้านการต้อนรับ ความสะดวกในการใช้บริการ การให้ข้อมูลและคำแนะนำ ความสะอาดของสถานที่ ระยะเวลาการรอคอย และผลการรักษา
2. เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา อุปสรรคของการเข้าถึงบริการฝังเข็ม รวมถึงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

วัสดุและวิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้รับบริการฝังเข็มที่หน่วยเวชศาสตร์แผนจีนโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

ที่เคยรับบริการมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง และมีความสมัครใจในการให้ข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2548 จำนวน 106 คน

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบตัดขวาง (Cross-sectional descriptive research) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฝังเข็มที่หน่วยเวชศาสตร์แผนจีน โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ อาการที่ทำให้มาขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ให้เลือกตอบ 5 ตัวเลือกคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ต้องปรับปรุง โดยแบ่งออกเป็น 6 หมวดได้แก่

หมวดที่ 1 ด้านการต้อนรับ จำนวน 5 ข้อ

หมวดที่ 2 ด้านความสะดวกในการใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ

หมวดที่ 3 การให้ข้อมูลและคำแนะนำ จำนวน 2 ข้อ

หมวดที่ 4 ด้านความสะอาดของสถานที่ จำนวน 5 ข้อ

หมวดที่ 5 ด้านระยะเวลาการรอคอย จำนวน 2 ข้อ

หมวดที่ 6 ด้านผลการรักษา จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความต้องการปัญหา/อุปสรรค ในการเข้าถึงบริการและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำหนังสือขออนุมัติดำเนินการวิจัย ไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

2. ประสานงานกับหัวหน้าหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน และ หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก 2 เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการดำเนินการวิจัย

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้ให้บริการที่สมัครใจ ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่เวลา 7.30 - 8.30 น. เนื่องจากเป็นเวลาที่ผู้ให้บริการได้ผ่านขั้นตอนการคัดกรองเพื่อรอตรวจแล้ว และอยู่ระหว่างการรอแพทย์ตรวจ ผู้ใช้บริการจึงพร้อมที่จะตอบแบบสอบถาม โดยใช้ห้องสังเกตอาการซึ่งมีความเป็นส่วนตัวในการตอบแบบสอบถาม ผู้แจกแบบสอบถามคือนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นผู้ที่คุ้นเคยกับโรงพยาบาล แต่ไม่ได้ปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอก 2 เพื่อให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรม SPSS for Window วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) แจกแจง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลคุณลักษณะประชากร

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 106 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69.8 มีอายุเฉลี่ย 57 ปี สถานภาพสมรส ร้อยละ 54.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าร้อยละ 53.8 อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจร้อยละ 35.8 และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยมากกว่า 15,000 บาท/เดือนร้อยละ 61.3 อาการที่มาพบแพทย์ คือปวดตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย ร้อยละ 76.4 และ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการอยู่ระหว่าง 2-10 ครั้ง ร้อยละ 84.0 (ตารางที่ 1)

2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อบริการทั้ง 6 ด้าน คือด้านการต้อนรับ ด้านความสะอาดของสถานที่ ด้านการให้ข้อมูล ด้านความสะดวก ด้านผลการรักษา และด้านระยะเวลาการรอคอย (ตารางที่ 2-6)

3. ข้อมูลข้อเสนอแนะในการรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะในการรับบริการ ประกอบด้วยให้เปิดบริการช่วงนอกเวลาราชการและเสาร์-อาทิตย์ ให้มีการรับรองคิวทางโทรศัพท์ในช่วงบ่ายก่อนฝังเข็ม 1 วัน อยากให้เจ้าหน้าที่คอยดูแลตรวจสอบการทำงานของเครื่องกระตุ้นหรือความเรียบร้อยของเข็มที่ฝัง และช่วยพยุงลุกขึ้นเมื่อฝังเข็มเสร็จในผู้ที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย ควรมีการแนะนำการปฏิบัติตัวหลังการให้บริการฝังเข็ม ขอให้จัดสถานที่นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการช่วงเวลาก่อน 7.00 น. เนื่องจากประตูสำนักงานผู้ป่วยนอกยังไม่เปิด

วิจารณ์ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 106 ราย ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและมาด้วยอาการปวดตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย ซึ่งสอดคล้องกับอภิชัย ชัยครุณ ที่กล่าวว่า การฝังเข็มสามารถรักษาโรคโดยอาศัยกลไกสำคัญ คือ ยับยั้งความเจ็บปวด ทำให้กล้ามเนื้อคลายตัว กระตุ้น การไหลเวียนเลือด อย่างไรก็ตามการฝังเข็มไม่ได้สามารถรักษาได้ทุกโรค [3]

ในด้านความพึงพอใจพบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมต่อหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อนอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทัศนีย์และคณะ ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อบริการทั้ง 6 หน่วย

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร อาการที่มาพบแพทย์ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	30.2
หญิง	74	69.8
อายุ (ปี)		
20-29	2	1.9
30-39	13	12.3
40-49	17	16.0
50-59	23	21.7
60-69	29	27.4
≥ 70	22	20.8
(อายุเฉลี่ย 57 ปี)		
สถานภาพสมรส		
โสด	30	28.3
คู่	58	54.7
หม้าย/หย่า/แยก	18	17.0
การศึกษา		
ไม่ได้เรียน	3	2.8
ประถมศึกษา	18	17
มัธยมศึกษา	13	12.3
ปวช., ปวส.	15	14.2
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	57	53.8
อาชีพ		
เกษตรกร	2	1.9
ค้าขาย	11	10.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	38	35.8
ข้าราชการบำนาญ	21	19.8
แม่บ้าน	24	22.6
อื่นๆ	2	1.9
รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 6000	11	10.4
6,001- 9,000	8	7.5
9,001-12,000	9	8.5
12,001-15,000	13	12.3
มากกว่า 15,000	65	61.3
อาการที่มาพบแพทย์		
ปวดตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย	71	76.4
อัมพฤกษ์	20	18.9
โรคผิวหนัง	4	3.8
ภูมิแพ้	5	4.7
นอนไม่หลับ	3	2.8
เส้นเลือดขาด	1	0.9
พาร์กินสัน	2	1.9
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
2-10	89	84.0
11-20	9	8.5
21-30	4	3.8
≥ 31	4	3.8

คือ การต้อนรับผู้ป่วย การคัดกรองผู้ป่วยตามอาการและอาการแสดง การจัดลำดับเพื่อเข้ารับการรักษา การจัดบริการโดยทั่วไป การตรวจและการรักษาและการค่าบริการแก่ผู้ป่วยและญาติ และการนัดมาติดตามการรักษา [6] แต่อย่างไรก็ตามยังมีข้อเสนอแนะที่ควรได้รับการแก้ไขดังนี้

1. ขอให้โรงพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่คอยดูแลและตรวจสอบการทำงานของเครื่องกระตุ้นขณะนอนฝังเข็มบนเตียง และช่วยพยุงลุกขึ้นเมื่อฝังเข็มเสร็จในผู้ที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย จึงควรจัดหากรังสัญญาณไว้ประจำเตียงเพื่อให้ผู้รับบริการกดเมื่อต้องการความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

2. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหลังการให้บริการฝังเข็ม ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติตัวก่อน-หลังฝังเข็ม แจกให้กับผู้รับบริการ สำหรับรายที่มีปัญหาเรื่องการอ่านหนังสือควรให้คำแนะนำเป็นรายๆ

3. ขอให้จัดสถานที่นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการช่วงก่อน 7.00 น. เนื่องจากประตูสำนักงานผู้ป่วยนอกยังไม่เปิด แนะนำให้ผู้ป้อนั่งรอบริเวณหน้าห้องยาหรือบริเวณหน้า

ห้องตรวจผู้ป่วยนอกเวลาก่อน แม้ว่าความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อหน่วยเวชศาสตร์แผนจีนจะอยู่ในระดับสูงทุกด้านก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ทุกคนก็ควรพัฒนาตนเองในเรื่องของพฤติกรรมบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาคุณภาพบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพให้คงอยู่ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝังเข็มที่หน่วยเวชศาสตร์แผนจีน โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน” คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยได้รับความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากผู้ให้บริการที่หน่วยเวชศาสตร์แผนจีน ซึ่งงานวิจัยนี้สำเร็จลงไปด้วยดี ด้วยการสนับสนุนและข้อเสนอแนะจาก รองศาสตราจารย์นายแพทย์วัฒนา เลี้ยววัฒนา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน รองศาสตราจารย์นายแพทย์วิชัย สุนทรานนท์ หัวหน้าหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน รองศาสตราจารย์สายพิณ เกษมกิจวัฒนา นางสาวอรุณ จันทรา และนางสาวอรทัย ธนวิบูลย์ ซึ่งคณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านการต้อนรับ

	จำนวนผู้ตอบ (ราย)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ต้องปรับปรุง	
	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%
1. สีหน้าท่าทางของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	80	75.5	26	24.5	-	-	-	-	-	-
2. นำเสียงการพูดจา	83	78.3	22	20.8	1	0.9	-	-	-	-
3. ความสนใจเอาใจใส่ของพยาบาล	78	73.6	26	24.5	2	1.9	-	-	-	-
4. ความสนใจเอาใจใส่ของแพทย์	74	69.8	31	29.2	1	0.9	-	-	-	-
5. ความสนใจเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ช่วยตรวจ	70	66.0	32	30.2	4	3.8	-	-	-	-

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านความสะดวก

	จำนวนผู้ตอบ (ราย)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ต้องปรับปรุง	
	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%
1. ความสะดวกในการรับบัตรคิว	82	77.4	16	15.1	7	6.6	1	0.9	-	-
2. การจัดคิวบริการตามลำดับก่อน-หลัง	77	72.6	26	24.5	3	2.8	-	-	-	-
3. ระยะเวลาการรอแพทย์ตรวจ	53	50.0	39	36.8	14	13.2	-	-	-	-
4. ระยะเวลาการรอใบเสร็จรับเงิน	70	66.0	28	26.4	7	6.6	1	0.9	-	-
5. ความสะดวกในการชำระเงิน	75	70.8	20	18.9	8	7.5	1	0.9	2	1.9
6. ความเพียงพอของพยาบาล / เจ้าหน้าที่ช่วยตรวจ	61	57.5	36	34.0	7	6.6	2	1.9	-	-

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำ

	จำนวนผู้ตอบ (ราย)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ต้องปรับปรุง	
	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%
1. การให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ/สถานที่	72	67.9	31	29.2	3	2.8	-	-	-	-
2. การให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวระหว่างฝังเข็ม	59	55.7	38	35.8	8	7.5	1	0.9	-	-

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่และบรรยากาศ

	จำนวนผู้ตอบ (ราย)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ต้องปรับปรุง	
	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%
1. ความสะอาดของห้องรอตรวจ	89	84.0	16	15.1	1	0.9	-	-	-	-
2. ความสะอาดของห้องนำ	75	70.8	25	23.6	6	5.7	-	-	-	-
3. ความสะอาดเรียบร้อยของเตียงตรวจ	80	75.5	24	22.6	2	1.9	-	-	-	-
4. บริการเสริมระหว่างนั่งรอตรวจ (เครื่องดื่ม/ทีวี/หนังสือ เป็นต้น)	84	79.2	19	17.9	3	2.8	-	-	-	-
5. อุณหภูมิของห้อง	74	69.8	24	22.6	6	5.7	1	0.9	1	0.9

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการรักษา

	จำนวนผู้ตอบ (ราย)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ต้องปรับปรุง	
	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%
1. ความสามารถด้านการวินิจฉัยโรคของแพทย์	72	67.9	29	27.4	5	4.7	-	-	-	-
2. ผลการรักษาโดยการฝังเข็ม	61	57.5	32	30.2	13	12.3	-	-	-	-

เอกสารอ้างอิง

1. สุขจันทร์ พงษ์ประไพ. การแพทย์ทางเลือก. บทความและงานวิจัย. เอกสารออนไลน์โดยราชวิทยาลัยแพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูแห่งประเทศไทย, 23 มีนาคม 2547. Available from: http://www.rehabmed.or.th/royal/rc_thai/research/article01.htm
2. สรจักร ศิริบริรักษ์. ทางเลือกเพื่อสุขภาพ. เอกสารออนไลน์โดยศูนย์สุขภาพธรรมชาติบำบัดไบโอติก, 24 มีนาคม 2547.

Available from: <http://www.thai.net/biotic/alternative1.htm>

3. อภิชัย ชัยคุณ. เวชกรรมฝังเข็มคืออะไร. เวชกรรมฝังเข็มไทย. เอกสารออนไลน์โดยซี-เอ็ดเน็ต, 23 มีนาคม 2547. Available from: <http://se-ed.net/thaiacupuncture/whatis.htm>
4. วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น); 2539.

5. เทพพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ. พุทธกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์; 2540.
6. ทศนีย์ สันติพงศ์ศุกร, เมธา ทรงธรรมวัฒน์, ศรีสุตา ไทยเลิศ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์. ศรีนครินทร์เวชสาร 2541;83-92.

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝังเข็มที่หน่วย เวชศาสตร์แผนจีน โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

สุนทรา ณ บางช้าง, ธาณี รักนาม, ดวงเดือน เทียงสันเพ็ญะ, ยุพิน ดรลาดพันธ์,
ชุตินา เจริญอุทิศ, รัตนาภรณ์ แซ่ลิ่ม

โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาอุปสรรคของการเข้าถึงบริการ และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของหน่วยเวชศาสตร์แผนจีน โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการฝังเข็ม ที่มาใช้บริการตั้งแต่ครั้งที่ 2 ขึ้นไปจำนวน 106 คน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2548 รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.8 อายุเฉลี่ย 57 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าร้อยละ 53.8 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกาศนียบัตรวิชาชีพร้อยละ 17 และ 14.2 ตามลำดับ มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 35.8 รองลงมาเป็นแม่บ้านร้อยละ 22.6 และเป็นข้าราชการบำนาญร้อยละ 19.8 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาพบแพทย์ด้วยอาการปวดตามส่วนต่างๆ ของร่างกายร้อยละ 76.4 รองลงมาเป็นโรคอัมพฤกษ์ ร้อยละ 18.9 และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ให้บริการอยู่ระหว่าง 2-10 ครั้งร้อยละ 84 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยเวชศาสตร์แผนจีนอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ทั้งในด้านการต้อนรับ ความสะดวกในการรับบัตรคิว การรับบริการตามลำดับก่อนหลัง การชำระเงิน และการมีจำนวนพยาบาล/เจ้าหน้าที่ดูแลขณะให้บริการอย่างเพียงพอ การให้ข้อมูลและคำแนะนำ ความสะอาดของสถานที่ ระยะเวลาการรอคอย และผลการรักษา ร้อยละ 96.2, 92.5, 97.2, 89.6, 91.5, 93.4, 94.3, 85.8 และ 87.7 ตามลำดับ สำหรับความต้องการ ปัญหาอุปสรรคของการเข้าถึงบริการ และข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อยต้องการให้ช่วยพยุงลุกขึ้นในช่วงฝังเข็มเสร็จ ต้องการการให้กำลังใจและคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อให้ผลการรักษาดีขึ้น ในด้านปัญหาและอุปสรรคของการเข้าถึงบริการ จะเป็นเรื่องการหาที่จอดรถและความไม่สะดวกในการจองคิวช่วงเช้า ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้เปิดบริการเพิ่มช่วงนอกเวลาราชการและวันหยุด ควรมีการรับนัดจองคิวทางโทรศัพท์ในช่วงบ่ายก่อนฝังเข็ม 1 วัน แพทย์ควรมีเวลาพูดคุยซักถามอาการมากกว่านี้ และเสนอให้มีพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่คอยดูแลตรวจสอบการทำงานของเครื่องกระตุ้นหรือความเรียบร้อยของเข็มที่ฝัง เพื่อป้องกันปัญหาเครื่องกระตุ้นหยุดทำงานหรือเข็มหลุดระหว่างผู้ป่วยนอนฝังเข็มบนเตียง ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติตัวก่อน-หลังฝังเข็ม แจกให้กับผู้ให้บริการ สำหรับรายที่มีปัญหาเรื่องการอ่านหนังสือควรแนะนำเป็นรายๆ ในการจัดให้มีพยาบาล/เจ้าหน้าที่คอยดูแลและตรวจสอบขณะผู้ป่วยนอนฝังเข็มบนเตียง หากเจ้าหน้าที่ไม่พออาจแก้ปัญหาด้วยการให้ผู้ป่วยกดกริ่งสัญญาณเมื่อเครื่องกระตุ้นหยุดทำงานหรือเข็มหลุดระหว่างฝังเข็ม หรือต้องการความช่วยเหลืออื่น

ประเด็นสำคัญ: ผู้ป่วยฝังเข็ม ความพึงพอใจ เวชศาสตร์แผนจีน