

บทความวิจัย

**การประเมินความต้องการจำเป็นของการใช้บริการสุขภาพ
ในผู้ใช้บริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยนอก
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร**

**Needs Assessment of Health Services among Health
Customers in Outpatient Department Service, Faculty
of Medicine Vajira Hospital, Navamindradhiraj University
and Hospitals under the Bangkok Metropolitan
Administration**

บุญทิวา สุวิทย์ (Boontiva Soowit)* ขจี พงศธรวิบูลย์ (Khachee Pongsathonviboon)*

กฤษณา กลิ่นสมิทธิ (Krisana Klinsmith)**

จิตติกานต์ สุทธิศิริ (Jittikran Suthisiri)*** นวณิตย์ อนุพงศ์ (Nuannit Anupong)***

พิรมณ์ มุลนางเดี้ยว (Pirom Moolnangdeaw)*** ยงยุทธ เจริญผล (Yongyut Charoenphol)***

อุสา สังข์สอาด (Usa Sangsaart)*** กัญธิมา ศรีวิชัย (Kanthima Sreewichai)***

ปรียา คำประดำ (Pariya Kampradam)*** ละมุล พานิช Lamul Panich)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบพรรณนาเชิงประเมิน ศึกษาในผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,849 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) มีค่า IOC = 1 ค่าความเชื่อมั่น (reliability) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

* อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์การสาธารณสุข มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

** พยาบาลวิชาชีพ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

*** พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร

(Cronbach's Alpha Coefficient) = 0.772 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา และ กำหนดความต้องการจำเป็นโดยใช้สูตร Prioritization Needs Index (PNI_{Modified})

ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมของ 10 โรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการการใช้บริการสุขภาพได้ในระดับมากถึงมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยที่วิเคราะห์แยกรายโรงพยาบาลพบว่าความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยนอกที่ต้องการการตอบสนองแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านสถานที่และการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย เช่น ต้องการให้โรงพยาบาลจัดที่นั่งพัก เก้าอี้เตียงคอยที่พร้อมใช้งานไว้บริการเพียงพอ มีการบริการที่จอดรถ รถรับ-ส่ง บริการนำดื่ม หนังสือพิมพ์ และหนังสือ เอกสารอื่นๆ มีโทรทัศน์เพื่อให้ความรู้ความบันเทิงให้แก่ผู้ใช้บริการ มีห้องน้ำ ห้องสุขาที่แห้งสะอาด และเพียงพอ 2) ด้านระยะเวลาในการรอคอย เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา และการส่งต่อผู้ป่วยไปใช้บริการตามจุดต่างๆ ต้องการให้มีความสะดวก รวดเร็ว 3) ด้านบุคลากร ต้องการให้มีบุคลากรที่เพียงพอ บุคลากรควรแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ 4) ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ไม่เพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ควรได้รับการซ่อมแซมปรับปรุง ซึ่งควรจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอ และทันสมัย

คำสำคัญ: การประเมินความต้องการจำเป็น การใช้บริการสุขภาพ ผู้ใช้บริการสุขภาพ แผนกผู้ป่วยนอก

Abstract

The descriptive-evaluative research aimed to study a needs assessment of health services among 3,849 health customers in Outpatient Department Services, Faculty of Medicine Vajira Hospital, Navamindradhiraj University and Hospitals under the Bangkok Metropolitan Administration. The instrument was the need assessment questionnaire. The content validity of the questionnaire was verified using Index Objective Congruence (IOC) = 1. Cronbach's Alpha Coefficient was 0.772. Demographic data were analyzed using descriptive statistics and needs were categorized with the Prioritization Needs Index (PNI Modified).

The study found that the overall services of the ten hospitals would be able to meet the needs of the customers at the high to the highest level. The findings showed the needs of the customers in four main groups: 1) Place and facilities

aspect. The customers needed lounge areas, chairs, parking services for picking up and delivery, free water, newspapers, other documents, televisions for provide instruction and entertainment, and clean restrooms. 2) Waiting times aspect. The customers needed a short time service each unit such as the identification card unit, examination unit, pharmacy room, and transferring unit. 3) Staff aspect. Staff should be enough to provide care for the customers with smiling and 4) Instruments and equipment aspect. Sufficient and modern equipment should be provided.

Keywords: Needs Assessment, Health Services, Health Customers, Outpatient Department Service

บทนำ

พฤติกรรมของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ เป็นการแสดงออกซึ่งการกระทำที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญกับข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและสามารถพอใจของผู้ใช้บริการไว้กับองค์กร (สมชาติ กิจยรรยง, 2550) ทั้งนี้ กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรบริหารงานที่มีลักษณะเฉพาะที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ซึ่งมีหนึ่งในหน้าที่หลักคือทำให้การบริการสุขภาพประชาชนที่มีจำนวนมากถึง 7,980,000 ล้านคน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2557) และยังมีประชากรแฝงอีกจำนวนหลายล้านคน จากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกของคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชและโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครย้อนหลัง

3 ปีพบว่าปีงบประมาณ 2557, 2558 และ 2559 คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชมีผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 583,417 ราย 594,464 ราย และ 611,114 ราย ตามลำดับ (งานเวชสถิติสำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช, 2559) โรงพยาบาลในสังกัด กรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 3,522,507 ราย 3,648,508 ราย และ 3,837,108 ราย ตามลำดับ (ข้อมูลระบบงานโรงพยาบาล, 2559) การให้บริการสุขภาพของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัด กรุงเทพมหานครจึงนับว่าเป็นงานที่ท้าทายต่อความสามารถในการให้บริการตามความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการทั้งในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของการบริการ

อัยยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ และจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 การจัดการโรงพยาบาลต้องมุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองที่มีการเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา โจทย์สำคัญที่โรงพยาบาลต้องตอบสนองประชาชนคนเมือง ก็คือ คุณภาพการบริการ ความสะดวก สบายและรวดเร็วในการใช้บริการสุขภาพ มีสถานบริการสุขภาพที่สามารถเลือกใช้หรือเข้าถึงได้ในทุกที่ทุกเวลา (anywhere anytime) การบริการสุขภาพที่มีคุณภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาระบบงานทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกผู้ป่วยนอกซึ่งถือว่าเป็นหน้าต่างที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด

แผนกผู้ป่วยนอกเป็นแผนกที่ให้บริการสุขภาพโดยผู้ใช้บริการเมื่อได้รับการรักษาแล้วสามารถกลับบ้านได้ไม่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยใน สถานการณ์ปัจจุบันแผนกผู้ป่วยนอกมีผู้ใช้บริการสุขภาพจำนวนมาก ผู้ใช้บริการสุขภาพบางรายเดินทางมาเพื่อใช้บริการตั้งแต่เช้าจนกระทั่งได้รับการบริการสุขภาพเสร็จสิ้น อาจใช้เวลาจนถึงช่วงบ่าย และจากสถิติจำนวนผู้ป่วยนอกปี พ.ศ. 2556, 2557, 2558, และ 2559 ของ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชและโรงพยาบาลในสังกัด

กรุงเทพมหานคร พบว่าใน 4 แผนกหลัก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม เป็นแผนกที่มีผู้ใช้บริการสุขภาพเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมครบทุกช่วงชีวิตของบุคคล (คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชและโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร, 2556; งานเวชสถิติสำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช, 2559)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอกของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัย นวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2556 ที่ผ่านมามีพบว่า ร้อยละของผู้ใช้บริการสุขภาพที่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดโดยรวมอยู่ในช่วงร้อยละ 74.11 - 93.08 แต่หากดูรายละเอียดในแต่ละแผนกผู้ป่วยนอกพบว่า บางแผนกผู้ใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 61.54 (คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชและโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร, 2556) แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของผู้ป่วยนอกยังมีจุดที่ต้องการการพัฒนา โดยการที่จะพัฒนาปรับปรุงในเรื่องใดนั้น การได้รับความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการมีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นผู้เป็นเจ้าของความต้องการจำเป็น (needs) ดังนั้นการศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกแต่ละแผนกจึงเป็นประเด็น

ที่ยังต้องการการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความต้องการอย่างแท้จริงของผู้ใช้บริการสุขภาพ ทีมสุขภาพสามารถให้บริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกทั้ง 4 แผนก จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ควรได้รับการศึกษาเพื่อพัฒนาองค์กร ซึ่งการประเมินความพึงพอใจสำหรับการบริการด้านสุขภาพนั้น อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday, & Andersen, 1975) ได้แบ่งความพึงพอใจของการใช้บริการสุขภาพของประชาชนออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (coordination) 3) ความพึงพอใจต่ออภัยภัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (courtesy) 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (medical information) 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (quality of care) และ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out of pocket cost)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด 4 แผนก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกนรีเวชกรรม และแผนกกุมารเวชกรรมของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบว่าผู้ที่มาใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกมีความพร้อมของการรับบริการสุขภาพในเรื่องใด อันจะนำไปสู่การ

เพิ่มส่วนที่ขาดให้สมบูรณ์ได้อย่างตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก 4 แผนกหลัก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม นรีเวชกรรมและกุมารเวชกรรมของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัย นวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร

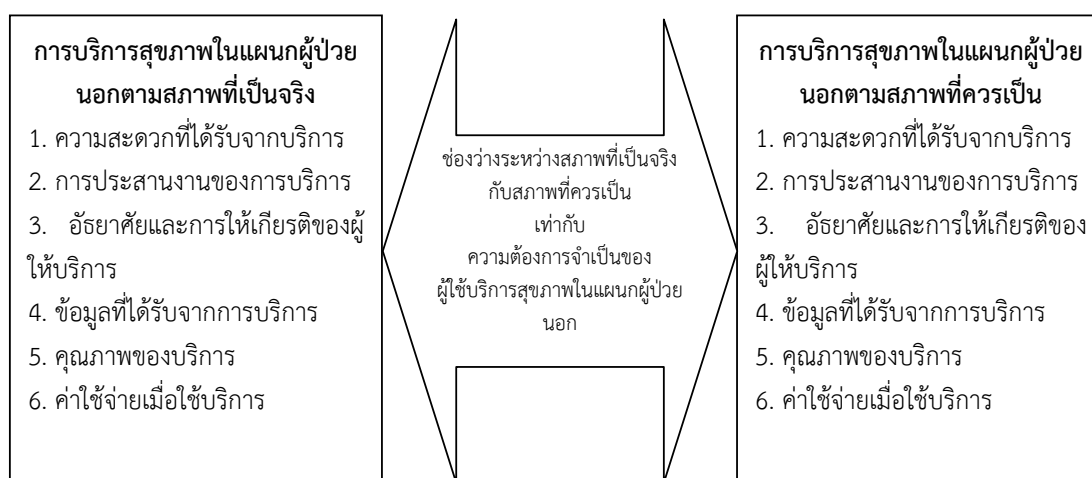
กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นของ สุวิมล ร่องวาณิช (2550) และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสุขภาพของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday, & Andersen, 1975) โดยแสดงเป็นแผนภาพดังนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยการสำรวจเชิงประเมิน เพื่อระบุความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุด (needs identification) เพื่อส่งเสริมบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพแก่ผู้ให้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ และโรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ

ทุติยภูมิ และตติยภูมิ ใน 4 แผนกหลัก คือ อายุรกรรม ศัลยกรรม นรีเวชกรรม และ กุมารเวชกรรม ดำเนินการเก็บข้อมูลครบถ้วน จำนวน 3,849 คน ในช่วงปี พ.ศ. 2558-2559



ประชากร

คือผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก 4 แผนกหลักคือ อายุรกรรม ศัลยกรรม นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรมของคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ โรงพยาบาลสิรินธร และโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน ในช่วงปี พ.ศ. 2558-2559

กลุ่มตัวอย่าง

คือผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ใน 4 แผนกหลัก คือ อายุรกรรม ศัลยกรรม นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม จากการคำนวณได้จำนวน 3,794 คน การกำหนดจำนวนตัวอย่างได้มาจากตารางสำเร็จรูปของครีจิช และมอร์แกน (Krejice, & Morgan, 1970 อ้างใน ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี, 2550) ซึ่งคำนวณจากจำนวนประชากรตามสถิติของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก 4 แผนกหลักดังกล่าวในปีที่ผ่านมา แล้วใช้วิธีแบ่งส่วน (quota sampling) ใน 4 แผนกหลัก คือ อายุรกรรม ศัลยกรรม นรีเวชกรรม และกุมาร

เวชกรรม ของแต่ละโรงพยาบาลจนครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพิ่มจากที่คำนวณไว้อีก ร้อยละ 10 เพื่อป้องกันการได้ข้อมูลกลับมาไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลกลับมาทั้งหมดจำนวน 3,849 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และคุณภาพของเครื่องมือ

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของภากรณ์ น้ำว่า และ ศิริวิมล วันทอง (2550) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลักษณะคำถามปลายปิด และปลายเปิดเพื่อเติมคำในช่องว่าง
2. แบบสอบถามเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของการใช้บริการสุขภาพในผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก มีลักษณะเป็นการประเมินสภาพความเป็นจริงและประเมินสภาพที่คาดหวังว่าควรจะเป็น (dual respond) เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ 1) สภาพทั่วไปของโรงพยาบาล จำนวน 13 ข้อ 2) ห้องบัตร จำนวน 7 ข้อ 3) ห้องตรวจโรค จำนวน 17 ข้อ และ 4) ห้องจ่ายยา จำนวน 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 47 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด การแปลผลคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความเหมาะสมของบริการสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก 2.61-3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง 1.81-2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย และ 1.00-1.80

หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. คำถามปลายเปิด ประกอบด้วย ข้อคำถาม 3 ข้อ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก 1 ท่าน พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก 1 ท่าน และอาจารย์พยาบาล 1 ท่านตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยคำนวณหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ได้ค่าเท่ากับ 1 แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามในผู้ที่มาใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 30 คน ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังจากผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาและควบคุมการวิจัยในคนของคณะพยาบาลศาสตร์กิจการณ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเสนอโครงการวิจัยต่อคณบดี คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล และผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์

กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุมัติเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้แก่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ช่วยวิจัยซึ่งมีอยู่ในทุกโรงพยาบาล การเก็บข้อมูลในแต่ละแผนกของแต่ละโรงพยาบาลจะดำเนินการในแผนกนั้นๆ ในช่วงที่ผู้ใช้บริการสุขภาพนั่งรอตรวจกับแพทย์ โดยผู้ช่วยวิจัยจะชี้แจงวัตถุประสงค์กับผู้ใช้บริการสุขภาพว่า การศึกษาครั้งนี้เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก โดยสามารถแสดงความคิดเห็นจากการใช้บริการสุขภาพที่แผนกเดิมนี้นี้ในช่วงระยะเวลา ไม่เกิน 3 เดือนที่ผ่านมา (ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับการนัดของแพทย์) ในทั้ง 3 หน่วย คือ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา ว่าเป็นอย่างไร มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการสุขภาพหรือไม่ ในระดับใด และต้องการจะให้แก้ไขปรับปรุงอย่างไรตามแบบสอบถามที่จะแจกให้ แล้วจึงอธิบายเกี่ยวกับการลงนามยินยอมในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการสุขภาพทราบและเข้าใจแล้วจึงให้ลงนาม ส่วนในรายที่สมัครใจยินยอมแต่ไม่สะดวกในการลงนาม เช่น ไม่สามารถเขียนหนังสือได้ มือหรือแขนใช้เขียนได้ไม่สะดวก จะขออนุญาตเป็นการป้อนลายนิ้วมือแทนการแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกทั้ง 4 แผนกเป็นไปตามที่

กำหนด ผู้ใช้บริการสุขภาพแต่ละรายใช้เวลาในการทำแบบสอบถาม ประมาณ 30 - 45 นาที ทั้งนี้หากผู้ใช้บริการสุขภาพตรวจหลายแผนกในวันเดียวกัน และเคยได้รับแบบสอบถามในวันนั้นแล้ว หรือได้รับการไม่ครบทั้ง 3 หน่วยที่แผนกผู้ป่วยนอก คือ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยาจะถูกคัดออก โดยผู้วิจัยจะแจ้งรายละเอียดกับผู้ช่วยวิจัย ซึ่งเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลให้ทราบ และให้สอบถามผู้ใช้บริการสุขภาพก่อนแจกแบบสอบถาม เมื่อได้แบบสอบถามกลับมาผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การทำวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามหลักจริยธรรมตามคำประกาศเฮลซิงกิและผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาและควบคุมการวิจัยในคนของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ รหัสโครงการ KFN 01.2015 คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัย นวมินทราธิราช เลขที่โครงการ 021/58 และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนกรุงเทพมหานคร รหัสโครงการ E001Q/58 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้รับการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และได้รับการเคารพสิทธิโดยผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัย อธิบายเกี่ยวกับการลงนามยินยอมในการตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบและเข้าใจแล้วจึงให้ลงนาม และหากกลุ่มตัวอย่างไม่พร้อมหรือปฏิเสธการให้ข้อมูล ก็สามารถยุติได้โดยไม่มีผล

ต่อการใช้บริการสุขภาพแต่อย่างใด นอกจากนี้ ข้อมูลที่รวบรวมมาจะถูกเก็บเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์คะแนนจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกโดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) การพิจารณาความต้องการจำเป็นจะพิจารณาจากค่าดัชนีความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) โดยตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ว่า PNI_{Modified} ที่มีค่า 0.3 ขึ้นไป ถือเป็นความต้องการจำเป็น ส่วนการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นพิจารณาตามค่า PNI_{Modified} จากมากไปหาน้อย ดัชนีที่มีค่ามากแปลว่ามีความต้องการจำเป็นสูง ควรได้รับการพิจารณามากกว่าดัชนีที่มีค่าน้อยกว่า (สุมิล ว่องวานิช, 2550: 76)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสุขภาพในภาพรวม 10 โรงพยาบาล พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.25 เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

โดยเพศหญิงคิดเป็น ร้อยละ 69.81 เพศชาย ร้อยละ 29.98 สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 57.16 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 25.02 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.20 รองลงมา คือ ประถมศึกษา ร้อยละ 28.06 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 66.15 สิทธิการรักษาคือประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด ร้อยละ 41.78 ลักษณะการเจ็บป่วยส่วนใหญ่มาตามนัด คิดเป็นร้อยละ 41.54 รองลงมา คือ ตรวจสุขภาพ ร้อยละ 21.49

คะแนนจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกเปรียบเทียบในภาพรวม 10 โรงพยาบาล (n = 3,849) พบว่า โรงพยาบาลที่ให้บริการผู้ป่วยนอกได้ใกล้เคียงกับคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด หรือมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด (P) คือ โรงพยาบาลหลวงพ่อบุ๊วิศศักดิ์ ชูตินธโร อุทิศ รองลงมาได้แก่โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ และโรงพยาบาลกลางค่าดัชนีความต้องการจำเป็น เท่ากับ 0.09, 0.10 และ 0.11 ตามลำดับ ห้องตรวจอายุรกรรมที่ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด (P = 0.09) คือ โรงพยาบาลกลาง และโรงพยาบาลหลวงพ่อบุ๊วิศศักดิ์ ชูตินธโร อุทิศ ห้องตรวจศัลยกรรมที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด (P = 0.07) คือ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ห้องตรวจนรีเวชกรรมที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด (P = 0.07) คือ

โรงพยาบาลกลาง และโรงพยาบาลสิรินธร หลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ มีรายละเอียด
ห้องตรวจกุมารเวชกรรมที่มีค่าดัชนีความต้องการ ดังตารางที่ 1
จำเป็นอย่างยิ่งที่สุด ($P = 0.05$) คือ โรงพยาบาล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คะแนนจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของ
ผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามโรงพยาบาลและในภาพรวม ($n = 3,849$)

รพ.	ห้องตรวจ อายุรกรรม (n=2415)			ห้องตรวจศัลยกรรม (n=559)			ห้องตรวจ นรีเวชกรรม (n=349)			ห้องตรวจ กุมารเวชกรรม (n=526)			ภาพรวม ทุกโรงพยาบาล (n=3,849)		
	$\bar{x}$	S.D	P	$\bar{x}$	S.D	P	$\bar{x}$	S.D	P	$\bar{x}$	S.D	P	$\bar{x}$	S.D	P
1	3.86	0.28	0.13	3.84	0.42	0.21	3.92	0.24	0.15	3.66	0.32	0.21	3.84	0.30	0.15
2	4.00	0.27	0.09	3.56	0.18	0.17	3.98	0.17	0.07	4.07	0.25	0.09	3.88	0.20	0.11
3	3.75	0.33	0.20	3.72	0.27	0.17	3.72	0.24	0.13	3.89	0.36	0.09	3.76	0.31	0.18
4	3.79	0.29	0.18	3.26	0.14	0.13	4.16	0.12	0.20	4.14	0.28	0.12	3.85	0.22	0.10
5	4.24	0.13	0.09	4.27	0.28	0.12	3.64	0.32	0.21	4.64	0.14	0.05	4.25	0.13	0.09
6	3.67	0.27	0.14	3.81	0.29	0.07	3.75	0.22	0.12	3.32	0.39	0.28	3.68	0.25	0.14
7	3.62	0.16	0.16	3.41	0.28	0.23	4.12	0.31	0.15	3.53	0.19	0.15	3.61	0.16	0.16
8	3.80	0.14	0.15	3.79	0.28	0.16	3.82	0.20	0.19	3.58	0.23	0.18	3.76	0.19	0.17
9	3.87	0.18	0.15	3.83	0.35	0.22	3.76	0.24	0.07	3.76	0.29	0.21	3.84	0.21	0.16
10	4.01	0.11	0.19	4.34	0.12	0.11	4.32	0.22	0.12	4.50	0.20	0.11	4.06	0.11	0.18

* 1. คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราชินี 2. รพ. กลาง 3. รพ.ตากสิน

4. รพ.เจริญกรุงประชารักษ์ 5. รพ.หลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ 6. รพ. เวชการุณย์รัศมี

7. รพ. ลาตกระบังกรุงเทพมหานคร 8. รพ. ราชพิพัฒน์ 9. รพ. สิริธร 10. รพ. ผู้สูงอายุบางขุนเทียน

ผลการวิเคราะห์คะแนนจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพ ในแผนกผู้ป่วยนอกของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครในภาพรวมแต่ละข้อของแบบสอบถาม (n = 3,849) ดังที่นำเสนอเป็นตัวอย่างในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์คะแนนจากการตอบแบบสอบถามความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครในภาพรวม (n = 3,849)

ข้อ	ภาพรวมทุกโรงพยาบาล		
	χ ²	S.D	P
1. โรงพยาบาลแห่งนี้ตั้งอยู่ในที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.99	1.01	0.10
2. ป้ายหรือเครื่องหมายบอกที่ตั้งและทิศทางของหน่วยงานหรือสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลชัดเจน	3.87	0.98	0.13
3. อากาศภายในโรงพยาบาลถ่ายเทดี	3.75	0.99	0.17
4. พื้นทางเดินและอาคารสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	3.88	1.04	0.13
5. ภายในอาคารสถานที่ มีความสว่างเพียงพอ	3.97	1.1	0.11
6. การจัดสถานที่ในการใช้บริการสะดวก มีจุดบริการอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน	3.84	0.97	0.14
7. โรงพยาบาลจัดที่นั่งพัก/เก้าอี้นั่งคอยที่พร้อมใช้งานไว้บริการเพียงพอ	3.43	1.1	0.27
8. มีการบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	3.49	1.08	0.22
9. มีการจัดบริการหนังสือพิมพ์ และหนังสือ เอกสารอื่นๆ ไว้ให้ผู้ใช้บริการอ่านอย่างเพียงพอ	3.37	1.24	0.24
10. มีโทรทัศน์เพื่อให้ความรู้ ความบันเทิงให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.5	1.19	0.21
.....			
47. ค่ารักษาพยาบาลและค่ายาสมเหตุ สมผล	4.11	1.18	0.08
รวม	3.85	0.19	0.14

* ข้อคำถามมีทั้งหมด 47 ข้อ ในที่นี้ขอนำเสนอเพียงตัวอย่างบางข้อเท่านั้น

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยดังตารางที่ 1 พบข้อสังเกตที่น่าสนใจว่าภาพรวมของโรงพยาบาลที่สามารถตอบสนองความต้องการการใช้บริการสุขภาพได้ในระดับมากที่สุด คือโรงพยาบาลหลวงพ่อดำวัดศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ในขณะที่โรงพยาบาลอื่นๆ สามารถตอบสนองความต้องการการใช้บริการสุขภาพได้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.61-4.06 อาจเนื่องจากหากบางโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมาก การต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอจะตามมาด้วย เช่น ที่นั่งพัก/น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และหนังสือเอกสารอื่นๆ โทรทัศน์เพื่อให้ความรู้ ความบันเทิงระหว่างรอการบริการ ห้องน้ำ ห้องสุขาที่แห้งสะอาด และเพียงพอ และอาจส่งผลต่อการรอคอยในขั้นตอนต่างๆ ของการใช้บริการที่ยาวนานขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้สามารถบ่งถึงการต้องพัฒนาปรับปรุงการบริการสุขภาพของแต่ละโรงพยาบาลเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการการใช้บริการสุขภาพในระดับที่มากขึ้นต่อไป

ผลการวิจัยที่วิเคราะห์แยกรายโรงพยาบาลพบว่าความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยนอกที่ต้องการการตอบสนอง แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านสถานที่และการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย เช่น ต้องการให้โรงพยาบาลจัดที่นั่งพักคอยที่พร้อมใช้งานไว้บริการเพียงพอ มีการบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และหนังสือ เอกสารอื่นๆ มีโทรทัศน์เพื่อให้ความรู้ ความบันเทิงให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้ในระหว่างรอการบริการสุขภาพผู้ใช้บริการ

จะได้ผ่อนคลาย ไม่เครียด และไม่รู้สึกหงุดหงิดกับการรอในบางขั้นตอนที่ใช้เวลานาน ทั้งนี้ห้องน้ำ ห้องส้วมที่แห้งสะอาด และเพียงพอก็นับว่าเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้บริการต้องการ สอดคล้องกับ ลักณา ฤกษ์ศุภผล (2554) พบว่าหัวข้อที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเรื่องสถานที่ ที่จอดรถ สุขา ลิฟต์และบันไดเลื่อน และป้ายบอกทาง 2) ด้านระยะเวลาในการรอคอย เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ห้องตรวจโรค โดยเฉพาะห้องจ่ายยา เนื่องจากผู้ใช้บริการได้ผ่านขั้นตอนต่างๆ ในการตรวจรักษาแล้ว ซึ่งแต่ละขั้นตอนอาจมีการรอคอยผ่านมาแล้ว อาจเกิดความเหนื่อยล้าเมื่อมารอรับยา จึงต้องการความสะดวกรวดเร็ว เพื่อสามารถกลับบ้านไปพักผ่อนได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลรัตน์ สีเหมือน (2549) พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับปานกลางและควรปรับปรุงการให้บริการของห้องจ่ายยาให้มีความสะดวกมากขึ้น โรงพยาบาลจึงควรเห็นความสำคัญในการพัฒนาระบบห้องจ่ายยาให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งการส่งต่อผู้ป่วยไปใช้บริการตามจุดต่างๆ ก็ควรมีความสะดวก รวดเร็วด้วยเช่นกัน และ 3) ด้านบุคลากร เช่น การขาดแคลนบุคลากรเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งห้องบัตรนับว่าเป็นจุดสำคัญในการเริ่มต้นของการใช้บริการสุขภาพ โรงพยาบาลจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการบริการ ห้องบัตรให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการและมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความกระตือรือร้น ยินดีที่จะให้บริการและมีความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้อง

กับที่ สรีนิวาสน์ (Srinivasan, 2000) พบว่าอัตรา การหมุนเวียนของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนก ผู้ป่วยนอก เป็นแผนกที่มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุด ของทุกโรงพยาบาล งานแผนกผู้ป่วยนอกจึงต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 4) ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่นอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และอยู่ในสภาพ ที่ควรได้รับการซ่อมแซม ปรับปรุงโดยผู้ให้บริการ เสนอแนะว่า ควรจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอ และ ทันสมัย เช่นเครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก ตลอดจนเครื่องเสียงที่มีคุณภาพเสียงดังฟังได้ ชัดเจน ทั้งนี้โรงพยาบาลผู้สูงอายุ บางขุนเทียน เป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กที่เปิดใหม่จึงพบว่า ผู้ใช้บริการสุขภาพต้องการให้โรงพยาบาลจัดให้ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจ รักษาโรคให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ และทันสมัย อีกทั้งต้องการแพทย์เฉพาะทาง ทางนรีเวชกรรมด้วย

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจาก คำถามปลายเปิด พบว่าผู้ให้บริการมีความ พึงพอใจในเรื่องต่างๆ ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร พบร้อยละ 53.39 มีความคิดว่า บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ไม่ทอดทิ้งคอยมาดูแล เป็นระยะๆ อดิยาศัยดี มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใ่วจาสุภาพ บริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการและให้คำแนะนำ “เวลาสอบถามได้คำตอบที่ต้องการ สนใจในการ บริการ” “การบริการของพยาบาลให้ความใส่ใจใ ผู้ป่วย ยิ้มแย้มเป็นมิตร”

2. ด้านการบริการ พบร้อยละ 31.66 มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับว่าเป็นบริการที่ดี มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

“บริการดีค่ะ เป็นไปตามมาตรฐาน”

“พอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ”

สำหรับอุปสรรคพบว่าสิ่งที่เป็นจุดเริ่มต้น ของปัญหาคือ จำนวนผู้ให้บริการมาก และ อุปสรรค ที่มากที่สุดคือสถานที่คับแคบ แออัด โดย ร้อยละ 35.25 มีความคิดว่า สถานที่ คับแคบแออัด ที่นั่งรอตรวจมีน้อย อากาศถ่ายเทไม่สะดวก ไม่มีที่พักญาติ ที่จอดรถน้อย ที่จอดรถอยู่ไกล ไม่สะดวกกับการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเข้าใช้บริการ ห้องน้ำมีน้อยไม่สะอาด ห้องอาหารไม่เพียงพอ ลิฟท์ไม่เพียงพอต้องรอนาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสิ่งที่ผู้ให้บริการ เห็นว่าเป็นความต้องการจำเป็นคือ สิ่งที่เกี่ยวข้อง กับด้านสถานที่และการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบายมากกว่าด้านบุคลากร จึงสะท้อน ให้เห็นว่าบุคลากรที่มีสุขภาพสามารถพัฒนาการ บริการสุขภาพของตน เช่น การเอาใจใส่ในการ ให้บริการ ยินดีตอบข้อซักถามเมื่อผู้ให้บริการ มีปัญหา ข้องใจ ยินดีให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ปฏิบัติตัวแก่ผู้ให้บริการ มีพฤติกรรมบริการ และกิจกรรมยาที่เหมาะสม ฯลฯ เพื่อตอบสนอง ความต้องการการใช้บริการสุขภาพได้ จึงส่งผลให้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุด ดังที่มีผู้กล่าวไว้ว่าบุคลากรทางการแพทย์มีบทบาท

สำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ผู้ใช้บริการนอกจากจะมีความต้องการสุขภาพอนามัยที่ดีแล้ว ยังต้องการบุคลากรทางการแพทย์ที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีท่าทาง และสายตาเป็นมิตร ใช้งานที่สุภาพเหมาะสม มีน้ำเสียงที่ไพเราะ สามารถพูดให้กำลังใจ ให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการและเป็นที่พึ่งได้ (สรานันท์ อนุชน, 2556; Ameriyon, Bahadori, Amiri, & Anabad, 2010) และสอดคล้องกับที่ จิรนนท์ ศรีจิริต, และวัลลภา คชภักดี (2550) พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และส่วนใหญ่ ผู้รับบริการคาดหวังจากตัวเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดีและนอกจากนั้นยังคาดหวังให้ผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและมีกิริยาสุภาพ อ่อนโยนอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ด้านบริการ

- นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางพัฒนา ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสุขภาพได้รับบริการที่ดี เกิดความสะดวก สบาย และประทับใจในบริการ จัดระยะเวลาในการรอคอยให้ลดลงโดยเฉพาะ ห้องบัตร และห้องจ่ายยา รวมทั้งค่ายาหรือค่าบริการที่สมเหตุสมผล การมีจิตบริการของ บุคลากร มีการสื่อสารที่ชัดเจน การจัดให้มีอุปกรณ์ ที่เพียงพอพร้อมใช้ และทันสมัยรวมทั้งการ เพิ่มจำนวนทีมสุขภาพ โดยเฉพาะแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ

ด้านการวิจัย

- ควรนำผลการวิจัยนี้ไปต่อยอด โดยวิจัย เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ เช่น โครงการโรงพยาบาลสะอาดงามตา โครงการลด ระยะเวลาการรอคอย โครงการพัฒนาจิตบริการ แก่บุคลากรของโรงพยาบาล ฯลฯ

เอกสารอ้างอิง

- ข้อมูลระบบงานโรงพยาบาล. (2559). สถิติจำนวนผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์
ปีงบประมาณ. 2557-2559. เอกสารอัดสำเนา.
- คณะแพทยศาสตร์ศิริพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร.
(2556). รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอกของคณะแพทยศาสตร์ศิริพยาบาล
มหาวิทยาลัย นวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร. เอกสารอัดสำเนา.
- คณะแพทยศาสตร์ศิริพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร.
(2556). สถิติข้อมูลผู้ป่วยนอกของคณะแพทยศาสตร์ศิริพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร. เอกสารอัดสำเนา.
- งานเวชสถิติสำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ศิริพยาบาล มหาวิทยาลัย
นวมินทราธิราช. (2559). สถิติผลการปฏิบัติงานคณะแพทยศาสตร์ศิริพยาบาลปีงบประมาณ
2559. เอกสารอัดสำเนา.
- จิรนนท์ ศรีจรีต, และวัลลภา คชภักดี. (2550). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ
สถานื่อนามัย อำเภอรังษีและอำเภอยะยอต จังหวัดตรัง. *วารสารปาริชาติ*, 21(2), 19-28.
- ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์.
- ภากรณ์ น้ำว่า, และ ศิริวิมล วันทอง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
ด้านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี*. รายงานการวิจัยวิทยาสตรบัณฑิต
สาขาสารณสุขชุมชน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม,
กรุงเทพฯ.
- ลัคนา ฤกษ์ศุภผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาล
ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. *Journal of Medicine
and Health Sciences*, 18(3), 146-159.
- วิไลรัตน์ สีเหมือน. (2549). *การรับรู้ต่อการจัดการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ :*
กรณีศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง. สืบค้นจาก [http://dlibrary.
spu.ac.th:8080/dspace/handle/123456789/769](http://dlibrary.spu.ac.th:8080/dspace/handle/123456789/769)
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2557). *ข้อมูลประชากรในประเทศไทย
พ.ศ. 2557*. สืบค้นจาก http://www.ipsr.mahidol.ac.th/ipsr-th/population_thai.html
- สมชาติ กิจยรรยง. (2550). *การพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ: มัลติมีเดียเพอร์ฟอร์แมนซ์เทคโนโลยี.

- สรานันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 14(3), 159-169.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aday, L. A., & Anderson, R. (1975). *Development of induce of access to medical care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Ameriyon, A., Bahadori, M., Amiri, M., & Anabad, H. (2010). Patient satisfaction and its related factors within emergency care departments: A study of Iranian Military Hospitals. *Journal of America Science*, 6(12), 1620-1635.
- Srinivasan, A. V. (2000). *Managing a modern hospital*. New Delhi: Sage.
-