การประเมินความต้องการจำเป็นของการใช้บริการสุขภาพ ในผู้ใช้บริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยนอก คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชและโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร

บุญทิวา สู่วิทย์

ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

ขจี พงศธรวิบูลย์

ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

กฤษณา กลิ่นสมิทธิ์

พยาบาลวิชาชีพ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบพรรณนาเชิงประเมิน ศึกษาในผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอกคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,849 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) มีค่า IOC = 1 ค่าความเชื่อมั่น (reliability) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Cronbach's Alpha Coefficient) = 0.772 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา และกำหนดความต้องการจำเป็นโดยใช้สูตร Prioritization Needs Index (PNIModified) ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมของ 10 โรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการการใช้บริการสุขภาพได้ในระดับมากถึงมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยที่วิเคราะห์แยกรายโรงพยาบาล พบว่าความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยนอกที่ต้องการการตอบสนอง แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านสถานที่และการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย เช่น ต้องการให้โรงพยาบาลจัดที่นั่งพัก เก้าอี้นั่งคอยที่พร้อมใช้งานไว้บริการเพียงพอ มีการบริการที่จอดรถ รถรับ-ส่ง บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และหนังสือ เอกสารอื่นๆ มีโทรทัศน์เพื่อให้ความรู้ความบันเทิงให้แก่ผู้ใช้บริการ มีห้องน้ำ ห้องสุขาที่แห้งสะอาด และเพียงพอ 2) ด้านระยะเวลาในการรอคอย เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา และการส่งต่อผู้ป่วยไปใช้บริการตามจุดต่างๆ ต้องการให้มีความสะดวก รวดเร็ว 3) ด้านบุคลากร ต้องการให้มีบุคลากรที่เพียงพอ บุคลากรควรแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ4) ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่นอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ควรได้รับการซ่อมแซมปรับปรุง ซึ่งควรจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอ และทันสมัย