

การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลคำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี



นางสาวรองรัตน์ ประเสริฐสุข

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2534

ISBN 974-579-089-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

017842

117345224

A STUDY OF TIME MOTION AND SATISFACTION ON OUT-PATIENT  
SERVICE AT DAMNERN SADUAK HOSPITAL, RATCHABURI PROVINCE

Miss Rongrut Prasertsuk

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Science

Department of Preventive and Social Medicine

Graduate School

Chulalongkorn University

1991

ISBN 974-579-089-3



หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษา เวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี  
โดย นางสาวอรรัตน์ ประเสริฐสุข  
ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์พรณรงค์ โชติวรรม  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ไพฑูริย์ โล่ห์สุนทร

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้มหาวิทยาลัยอนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร. ทวาร วัชรภักย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ไพฑูริย์ โล่ห์สุนทร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์พรณรงค์ โชติวรรม)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ มล. ตะวันฉาย ศิริวงศ์)

รองรัตน์ ประเสริฐสุข : การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี (A STUDY OF TIME MOTION AND  
SATISFACTION ON OUT-PATIENT SERVICE AT DAMNERN SADUAK HOSPITAL,  
RATCHABURI PROVINCE) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.นพ.พรณรงค์ โชติวรรณ, รศ.นพ.ไพฑูริย์  
โล่ห์สุนทร, 102 หน้า. ISBN 974-579-089-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเวลาที่ใช้ในทุกขั้นตอนของการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก  
และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเวลาที่ใช้ในทุกขั้นตอนของการให้บริการของแผนกผู้ป่วย  
นอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยเลือกตัวอย่างที่ศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ  
จากผู้ที่มารับบริการตรวจรักษาโรค จำนวน 559 ราย และใช้วิธีการศึกษาโดยการสังเกตและบันทึกเวลาที่  
ผู้ป่วยใช้ในทุกขั้นตอนของการรับบริการ พร้อมทั้งใช้แบบสอบถามตามความพึงพอใจของผู้ป่วย เกี่ยวกับเวลา  
ที่โรงพยาบาลใช้ในการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 43.6 ที่มารับบริการมีอายุระหว่าง 25-44 ปี เป็นเพศหญิง  
ร้อยละ 62.6 มีสถานภาพสมรสคู่ร้อยละ 68.1 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างและเกษตรกรกรรม มีรายได้  
อยู่ในระดับ 1000-2000 บาทต่อเดือน ผู้ป่วยร้อยละ 80.2 เป็นผู้ป่วยเก่า ผู้ป่วย ร้อยละ 76.6 ได้รับการ  
ตรวจโดยไม่มีการสืบสวนโรคด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ หรือขั้นตอนทางรังสี เวลาเฉลี่ยที่ผู้ป่วย  
ส่วนใหญ่ใช้ในการมารับบริการ = 109 นาที โดยเป็นเวลาที่ใช้ลงทะเบียน 1-5 นาที เวลาที่ใช้ตรวจ  
กับแพทย์ 1-5 นาที เวลาที่ใช้ชื่อยา 1-10 นาที จุดที่ผู้ป่วยเสียเวลามากที่สุด คือ จุดรอพบแพทย์ ส่วน  
ผู้ป่วยที่มีการสืบสวนโรคด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการหรือขั้นตอนทางรังสี พบว่า ผู้ป่วยจะใช้เวลาในขั้นตอน  
ทางห้องปฏิบัติการยาวนานที่สุด ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อเวลาการให้บริการของโรงพยาบาล  
พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.4) พอใจกับเวลาการบริการของโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ความ  
สัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
( $p = 0.004$  และ  $0.014$ ) ตามลำดับ



ภาควิชา ..... เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม  
สาขาวิชา ..... เวชศาสตร์ชุมชน  
ปีการศึกษา ..... 2533

ลายมือชื่อนิติ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาช่วย .....  
.....

RONGRUT PRASERTSUK : A STUDY OF TIME MOTION AND SATISFACTION ON  
OUT-PATIENT SERVICE AT DAMNERN SADUAK HOSPITAL RATCHABURI PROVINCE.  
THESIS ADVISOR : ASST.PROF. DR. PORNARONG CHOTIWAN, ASSO.PROF. DR.  
PAIBOOL LOHSOONTHORN, 102 PP. ISBN 974-579-089-3

The objectives of this study were to investigate the time motion on out-patient service and to evaluate the patients' satisfaction of time consumed in every step of the out-patient service in Damnernsaduak Hospital, Ratchaburi Province. 559 out-patients were selected as the samples of the study using systematic random sampling technique. Observation, record of time consumption and questionnaire on patients' satisfaction of time used in the out-patient service were used to collect the data.

It was found that 43.6% of the patients were 25-44 years old, 62.6% were female, 68.1% were married. Most of them were workers and agriculturists. Their income was about 1,000-2,000 bahts per month. 80.2% of them were old patients. 76.6% were examined without inspection in the laboratory. Average time consumed in the whole process was 109 minutes: registration 1-5 min, medical inspection by the doctor 1-5 min and medicine purchase 1-10 min. The patients wasted most of their time in waiting for the doctor. Those who had to be inspected through the laboratory process spent most of their time there. Most of the patients (approximately 65.4%) were satisfied with the length of service time in the hospital. The analysis of the relation between the studied variables showed that sex, marital status and income were not significantly related with the satisfaction while the education and occupation were significantly related with the satisfaction. ( $p = 0.004$  and  $0.014$ )

ภาควิชา ..... เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม  
สาขาวิชา ..... เวชศาสตร์ชุมชน  
ปีการศึกษา ..... 2533

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำตลอดจนการตรวจแก้ไขส่วนที่บกพร่องจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์พรณรงค์ โชติวรรณ และ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ไพบูลย์ โสฬสสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ มล. ตะวันฉาย ศิริวงค์ ที่กรุณา รับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย และ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย

วิทยานิพนธ์นี้คงจะสำเร็จลงไม่ได้ถ้าไม่ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจาก นายแพทย์ ณัฏ ณิชานนท์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคำเนินสะดวก ที่กรุณาอนุญาตให้ทำวิจัยในโรงพยาบาลดังกล่าว ตลอดจนให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และพร้อมทั้งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลคำเนินสะดวกทุกท่านที่ไม่สามารถระบุนามได้ในขณะนี้ ที่ได้ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนสำเร็จลงแล้วได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยจะไม่ขอสมไมตรีจิตที่ได้รับครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณศรีเพ็ญ เศรษฐเสถียร และคุณวรวิภา ประเสริฐสุข พี่ผู้มีแต่ความเมตตาให้กับผู้วิจัยตลอดมา และท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ-คุณแม่ ผู้มีพระคุณและผู้ที่เป็นกำลังใจสำคัญในการทำให้เกิดความสำเร็จในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ประเสริฐสุข



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภูมิ .....	ด
บทที่	
1. บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
ขอบเขตการวิจัย .....	3
วิธีดำเนินการวิจัย .....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น .....	3
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
คำนิยามในการศึกษา .....	5
2. ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
การศึกษาการทำงาน .....	7
ความพึงพอใจ .....	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	24
3. การดำเนินการวิจัย .....	29
รูปแบบการวิจัย .....	29
วัสดุและวิธีการ .....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	30

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	30
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
4.	ผลการวิจัยและอภิปรายผล .....	41
	ข้อมูลทั่วไป .....	42
	เวลาที่ผู้ป่วยใช้ในขั้นตอนการรับบริการ .....	48
	ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาล .....	72
	อภิปรายผล .....	78
5.	สรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....	84
	สรุปผลการวิจัย .....	84
	ข้อเสนอแนะ .....	88
	รายการอ้างอิง .....	91
	ภาคผนวก .....	94
	ประวัติผู้เขียน .....	102



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ป่วยนอก .....	42
4.2	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ป่วยนอก .....	43
4.3	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ป่วย .....	44
4.4	จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ป่วย .....	45
4.5	จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ป่วย .....	46
4.6	จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ป่วย .....	47
4.7	จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของผู้ป่วย .....	48
4.8	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการลงทะเบียน .....	49
4.9	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคอยการคัดกรอง ....	50
4.10	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคัดกรอง .....	51
4.11	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคอยตรวจโรค .....	52
4.12	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการตรวจรักษา .....	53
4.13	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคอยยื่นใบสั่งยาเพื่อซื้อยา	54
4.14	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยให้ซื้อยา .....	55
4.15	จำนวนและร้อยละจำแนกตามการตรวจทางห้องปฏิบัติการ .....	56
4.16	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการตรวจหาน้ำตาลในเลือด	57
4.17	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการตรวจเสมหะเพื่อหาเชื้อวัณโรค .....	58
4.18	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ .	59
4.19	จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของการตรวจทางรังสีของผู้ป่วย ...	60
4.20	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในขั้นตอนทางรังสี .....	61
4.21	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการทำผ่าตัดเล็ก .....	62
4.22	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ที่ห้องปฐมพยาบาล .....	63
4.23	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการจัดยา .....	64
4.24	จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามระบบโรค .....	65
4.25	จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามบริการที่ผู้ป่วยได้รับ .....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.26	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคอยทั้งหมดในการรับบริการ .....	67
4.27	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ทั้งหมดในการมารับบริการ ..	68
4.28	จำนวนและร้อยละตามช่วงเวลาของผู้ป่วยมารับบริการ .....	69
4.29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในแต่ละขั้นตอน .....	70
4.30	ค่าความแตกต่างของเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนระหว่างผู้ป่วยที่มาใช้บริการในช่วงเช้ากับผู้ป่วยที่มาใช้บริการในช่วงบ่าย .....	71
4.31	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการรอคอยการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก .....	73
4.32	ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก .....	74
4.33	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ป่วยกับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการมารับบริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก .....	75
4.34	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก .....	76
4.35	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก .....	76
4.36	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก .....	77
4.37	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก .....	78

## สารบัญแนบ

แนบที่		หน้า
2.1	ความสัมพันธ์ของการศึกษาวิธีการทำงานและการวัดผลงาน .....	12
2.2	กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	25
3.1	การจัดช่องทางในการให้บริการ .....	31
3.2	การจัดช่องทางการให้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก .....	33
3.3	สรุปขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอก .....	39