

กลยุทธ์ของการลดเวลาที่รอตรวจและเพิ่มความพอใจของผู้ใช้ที่มารับบริการ
ที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคุณหญิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

นางเพ็ญ ลีคุณ



ศูนย์วิทยทรัพยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาสุขภาพ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536


ISBN 974-582-869-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

019242

11787498x

STRATEGIC ISSUES FOR REDUCING
PATIENT WAITING TIME AND IMPROVING SATISFACTION WITH SERVICES
AT THE OUT-PATIENT DEPARTMENT OF THE FIRST AFFILIATED HOSPITAL,
KUNMING MEDICAL COLLEGE, PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA



Pei LiKun

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science
Health Development Programme
Graduate School

Chulalongkorn University

1993

ISBN 974-582-869-6

Thesis Title Strategic Issues for Reducing Patient Waiting Time
and Improving Satisfaction with Services at the
Outpatient Department of the First Affiliated
Hospital, Kunming Medical College, P.R.C.

By Pei LiKun

Faculty Medicine

Thesis Advisor Assoc. Prof. Charnvit Kotheeranuruk

Co-adviser Prof. Pirom Kamol-ratanakul



Accepted by the Graduate School, Chulalongkorn University in
Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree/

Thavorn Vajrabhaya
..... Dean of Graduate School
(Professor Thavorn Vajrabhaya, Ph. D.)

Thesis Committee

Chaloem Varavithya
..... Chairman
(Professor Chaloem Varavithya, M.D.)

Charnvit Kotheeranurak
..... Thesis Advisor
(Associate Professor Charnvit Kotheeranurak, M.D., M.B.A.)

Pirom Kamol-ratanakul
..... Thesis Co-adviser
(Professor Pirom Kamol-ratanakul, M.D., M.Sc.)

Kamjorn Tatiyakvee
..... Member
(Associate Professor Kamjorn Tatiyakvee, M.D.)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

เผยแพร่ ลีคุณ : กลยุทธ์ของการลดเวลาที่รอตตรวจและเพิ่มความพอใจของคนไข้ที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคุณหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน (STRATEGY ISSUES FOR REDUCING PATIENT WAITINGTIME AND IMPROVING SATISFACTION WITH SERVICES AT THE OUT-PATIENT DEPARTMENT OF THE FIRST AFFILIATED HOSPITAL, KUNMING MEDICAL COLLEGE, PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA) อ.ที่ปรึกษา : รศ.นพ.ชาญวิทย์โคศิธรานุกฤษ, อ.ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ร่วม ศ.นพ.ภิรมย์ กมลรัตนกุล, 83 หน้า. ISBN 974-582-869-6



การศึกษานี้ได้ศึกษาถึงปัญหาระยะเวลารอนานของผู้ป่วยนอก และความสัมพันธ์ของผู้ป่วย กับบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญของการบริหารงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนานาชาติ โดยได้ค้นหาถึงปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริการ พร้อมทั้งได้เสนอแนวทาง 6 ประการ ในการลดระยะเวลาการรอของผู้ป่วยและการสร้างความพึงพอใจต่อการบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล First Affiliated Hospital, Kunming Medical College.

กลุ่มประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้ป่วยที่มาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก บุคลากรทางการแพทย์ และกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาล โดยการตอบแบบสอบถามจากผู้ป่วยที่มาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 850 ราย การสัมภาษณ์บุคลากรทางการแพทย์ 12 ราย และผู้บริหาร 10 ราย ผู้วิจัยได้เข้าร่วมสังเกตการณ์การประชุมอย่างเป็นทางการของบุคลากรและผู้บริหาร 2 ครั้ง วิธีการเก็บข้อมูลปฏิบัติ โดยการสัมภาษณ์ การจดบันทึก การบันทึกเทป และนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผล แล้ววิเคราะห์ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาต่าง ๆ ที่ได้มีการศึกษากันมาแล้วในเรื่องเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการบริหาร กลยุทธ์ทางการตลาด และเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลารอนาน และความพึงพอใจต่อการบริการเป็นปัญหาที่เด่นชัดของแผนกผู้ป่วยนอก ระยะเวลารอและความสัมพันธ์ของผู้ป่วยกับบุคลากรทางการแพทย์ มีความสำคัญยิ่งต่อความคิดเห็นโดยรวมของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการได้จากการวิเคราะห์ที่สิ่งแวดล้อมโดยวิธี SWOT ANALYSIS ประเด็นสำคัญของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เสนอกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมเป็นไปได้และเสียค่าใช้จ่ายต่ำ ในการลดระยะเวลาการรอและการสร้างความพึงพอใจต่อการบริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยบุคลากรและฝ่ายโรงพยาบาลเองซึ่งสามารถนำเสนอทั้งในด้านอสังค์และอุปทานให้แก่ระบบการนัดหมาย ระบบการคาดคะเนจำนวน ผู้ป่วยใหม่ การจัดตารางการปฏิบัติงานของบุคลากร ระบบการคิดราคาให้แตกต่าง การใช้ประโยชน์จากบุคลากรกลุ่ม para-professional ให้มากขึ้น และการประสานงานกับโรงพยาบาลอื่น ๆ ถึงแม้ว่ากลยุทธ์ต่าง ๆ เหล่านี้อาจไม่สามารถแก้ปัญหาของแผนกผู้ป่วยนอกให้ลุล่วงไปได้ทั้งหมด แต่ผู้วิจัยคาดว่าคงจะเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิผลของโรงพยาบาล ความพึงพอใจของผู้ป่วย และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่บ้าง

ภาควิชา วิทยาลัยการศึกษาด้านสุขภาพ
สาขาวิชา พังงมหา สุขภาพ
ปีการศึกษา 2535

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C445694 : MAJOR HEALTH DEVELOPMENT PROGRAMME

KEY WORD: STRATEGIC ISSUES/WAITING TIME/SATISFACTION WITH SERVICES/P.R.C.
PEI LIKUN : STRATEGIC ISSUES FOR REDUCING PATIENT WAITING TIME AND IMPROVING SATISFACTION WITH SERVICES AT THE OUT-PATIENT DEPARTMENT OF THE FIRST AFFILIATED HOSPITAL, KUNMING MEDICAL COLLEGE, PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. CHARNVIT KOTHEERANURAK, M.D., M.B.A. THESIS CO-ADVISOR : PROF. PIROM KAMOL-RATANAKUL, M.D., M.Sc. 83 pp. ISBN 974-582-869-6

Long out-patient waiting time and the poor relationships between patient and medical staff have been at the top of the management agenda at university hospitals for many years. This study investigated the existing problems of outpatients suffering; found factors which may affect patient satisfaction; and identified six related strategic issues for improving patient waiting time and satisfaction with services at the Out-patient Department of the 1st Affiliated Hospital, Kunming Medical College.

A two-step research study was conducted with outpatients, medical staff and hospital leaders. A questionnaire was handed out to 850 outpatients who attended this Out-patient Department, and in-depth personnel interviews were carried out with 12 medical staff and 10 hospital leaders respectively. The data were also collected by participant observation in two formal meetings of the medical staff and hospital leaders. A computer program was used for patient data analysis. The data of medical staff and hospital leader were compiled by using interviews notes and tapes, and then interpreted, collated and organized. The secondary data were obtained from a review of the studies relevant to the concept of hospital strategic management, marketing-orientation and consumer satisfaction theory.

These main findings were found. First, a long waiting time and patient dissatisfaction with some aspects of hospital service exist at the OPD. The results of this study confirmed that patient waiting time and the relationship between patients and medical staff have an important impact on patients' overall opinions of hospital services. Second, the factors affecting patient satisfaction with services were identified from environment assessment. SWOT analysis was used in the study. Third, the highlight of the findings of the study was a balanced set of relevant, low-cost strategies to improve patient waiting time and satisfaction with services. Also, the strategic issues were considered to satisfy the three stakeholders: patients, staff and hospital leaders. All these issues can be addressed from two perspectives ---- Demand-smoothing strategies and Supplying-matching strategies. They include: scheduling system for appointment patients and forecasting system for walk-in patients; health program coordination; differential pricing; staff scheduling; para-professional use and patient participation. Although the problems identified at the OPD are by no means entirely resolved, it is expected that they will benefit the hospital's effectiveness, patient satisfaction and clinical personnel productivity.

ภาควิชา..... วิทยาลัยการสาธารณสุขศาสตร์..... ลายมือชื่อนิติ.....
สาขาวิชา..... พิศมศาสตร์..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา..... ๒๕๓๕..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



ACKNOWLEDGEMENTS

I would like to express my sincere gratitude to Assoc. Prof. Charnvit Kotheeranurak, my advisor, for his kindness, helpful guidance, and his dedication of management knowledge and experience towards teaching throughout the course study, and to Prof. Pirom Kamol-ratanakul, my co-advisor, for his instruction and stimulating guidance.

Special gratitude is expressed to Prof. Chitr Sitthi-Amorn and Prof. Shah Ebrahim for their encouragement, kindness and suggestion. My deep thanks and appreciations are due to Assoc. Prof. Kamjorn Tatiyakawee for his advice in technical methods and his knowledge in management sciences. I also wish to express my thanks to Prof. Chaloeam Varavithya as the chairman of the MSc. in Health Development course for his effort in organizing this course.

I owe special thanks to Mrs. Wacharin Tanyamon and all the personnel at the Clinical Epidemiology Unit who willingly helped me during the preparation of this thesis.

This study would not have been possible without the cooperation between Kunming Medical College and Chulalongkorn University. I am sincerely grateful to the two institutes for the opportunity, grant and support to study in this course.

I would like to thank Dr. Tao ZhiPeng, the Director of 1st Affiliated Hospital, and other leaders and medical staff in the hospital for their cooperation and assistance in carrying out the survey.

Finally, I must convey my deep appreciation to my husband and my parents for their encouragement and care throughout my study.

**CONTENT**

	PAGE
Abstract (Thai)	iv
Abstract (English)	v
Acknowledgements	vi
List of Tables	ix
List of Figures	x
Chapter	
I. INTRODUCTION	1
The Facilities	1
Background and Rationale	2
Objectives of the Study	4
Research Questions	4
Operational Definition	4
Expected Benefits of the Study	5
II. LITERATURE REVIEW	7
The Strategic Management of the University Hospital	7
Determinants of Patient Satisfaction	13
Patient Satisfaction Survey and Scale	17
Qualitative Research Method	21
III. RESEARCH METHODOLOGY	24
Research Design	24
The Clinical Setting	25
Population and Sample	25

Chapter	PAGE
Method of Study	27
Description of the Instrument and the Construction of Interview Guidelines	27
Pilot Study	30
Validity and Reliability Study	30
Procedures of Administration	32
 IV. RESEARCH FINDINGS AND DISCUSSION	 37
Patient Satisfaction Questionnaire	
Results	37
Description of Patient Sample	37
Patient Waiting Time at OPD	41
Relationships Between Patient and Medical Staff	46
Medical Staff and Hospital Leaders	
Interviews Results	49
The Factors which May Affect Patient Satisfaction with Services	50
The Strategic Issues for Reducing Patient Waiting Time and Improving Satisfaction with Services	52
 V. CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS	 61
 References	 65
 Appendix A PATIENT SATISFACTION QUESTIONNAIRE	 73
B INTERVIEW GUIDELINES	81
 Curriculum Vitae	 83

**LIST OF TABLES**

TABLE	PAGE
3.1 Cronbach's Measure of Internal Consistency for Sub-scales and Overall Scale	32
3.2 Patient Response Rates	33
4.1 Number and Percentage of Demographic Data	37
4.2 How Patient Got to Hospital	39
4.3 Time Taken to Got to Hospital	39
4.4 Patient Arrangements for Attending Hospital	40
4.5 Proportion of Patients Attending Hospital Alone or Accompanied by Others	40
4.6 Number of New and Follow-up Patients	40
4.7 Number of Visits Patients Made to Hospital in a Three-Month Period	41
4.8 Waiting Time at OPD	41
4.9 Patient Service Category Utilization	42
4.10 Length of Wait and Consultation for New and Follow-up Patients	45
4.11 How Long Patients Expected to Wait	45
4.12 Proportion of Patients Who Felt the OPD Waiting Time Were Unreasonable	46
4.13 Patient Attitudes to Medical Staff	47
4.14 Mean and Standard Deviations for Patient Attitudes to Hospital Services	47
4.15 Multiple Regression of All Predictor Variables Influencing Patient General Satisfaction with Services	48
4.16 Patient Opinions about the Services	49
4.17 Patient Visits:Medical Staff Ratios	59



x

LIST OF FIGURES

FIGURES	PAGE
4.1 Average Waiting Time by Day of the Week	44
4.2 Average Total Hours Waiting Time over the Day	44
4.3 The Strategic Issues	54
4.4 Patient Arrival Distribution at Medical Department (Day of Week/ Time of Day)	55

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย