

ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการ
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก



นางสาวกมลศรี เตชะจำเริญสุข

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-582-801-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

019665 I16281142

SATISFACTION OF PATIENTS UNDER THE
SOCIAL SECURITY SCHEME AT OUTPATIENT DEPARTMENT,
BUDDHACHINARAJ HOSPITAL IN PHITSANULOK PROVINCE



MISS KAMOLSRI TECHACHAMREONSUK

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

1993

ISBN 974-582-801-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มาใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช
จังหวัดพิษณุโลก

โดย

นางสาวกมลศรี เตชะจำเริญสุข

ภาควิชา

เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

อาจารย์ที่ปรึกษา

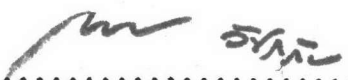
รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงอุบลรัตน์ สุนคนธมาน

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม


รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร

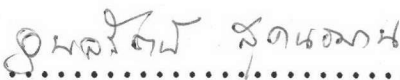


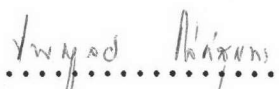
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้ เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงอุบลรัตน์ สุนคนธมาน)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร)


.....กรรมการ
(นางเตือนใจ อินทุโสมา)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

กมลศรี เดชะจำ เรืองสุข. ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก (SATISFACTION OF PATIENTS UNDER THE
SOCIAL SECURITY SCHEME AT OUTPATIENT DEPARTMENT, BUDDHACHINARAJ
HOSPITAL IN PHITSANULOK PROVINCE) อ.ที่ปรึกษา : รศ.พญ.อุบลรัตน์ สุคนธมาน
และ รศ.นพ.ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร, 94 หน้า. ISBN 974-582-801-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยประกัน
สังคม ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช เพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพของการ
จัดบริการและความต่อเนื่องของการมารับบริการ โดยศึกษาจากผู้ป่วยนอก 350 คน ที่มารับบริการระหว่าง
เดือนธันวาคม 2534 - กุมภาพันธ์ 2535 ด้วยวิธีการสังเกตและบันทึกเวลาที่ผู้ป่วยในชั้นตอนต่าง ๆ
พร้อมทั้งสอบถามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร ฝ่ายเวชระเบียน ห้องตรวจโรค และ
ห้องจ่ายยา ในด้านความสะดวก มนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน คุณภาพการบริการ และข้อมูลที่ได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาเฉลี่ยในการมารับบริการ 53 นาที ผู้ป่วยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อ
บริการของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ เท่ากับ 3.77 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยพึงพอใจใน
แต่ละหน่วยอยู่ในระดับสูง แต่ไม่พอใจเกี่ยวกับการใช้เวลารอคอย และไม่พอใจห้องจ่ายยาเกี่ยวกับการ
แนะนำการใช้ยาและขั้นตอนการใช้บริการปัญหาที่พบคือ ผู้ป่วยประกันสังคมไม่เข้าใจขั้นตอนการรับบริการ
ทางการแพทย์ ไม่เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการคุ้มครอง เข้าใจว่ายาตามบัญชียาหลักแห่งชาติ
ไม่ดี และไม่มีคลินิกพิเศษสำหรับผู้ป่วยประกันสังคมโดยเฉพาะ ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร
ใช้วางแผนจัดบริการสาธารณสุขแก่ผู้ป่วยประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน

ปีการศึกษา 2535

ลายมือชื่อนิติ กมลศรี เดชะจำ เรืองสุข

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา พญ.อุบลรัตน์ สุคนธมาน

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พญ.ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร

C345685 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE
KEY WORD: SATISFACTION/THE PATIENTS UNDER SOCIAL SECURITY SCHEME/
OUTPATIENT DEPARTMENT



KAMOLSRI TECHACHAMREONSUK : SATISFACTION OF PATIENTS UNDER THE
SOCIAL SECURITY SCHEME AT OUTPATIENT DEPARTMENT, BUDDHACHINARAJ
HOSPITAL IN PHITSANULOK PROVINCE. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF.
DR.UBOLRATANA SUKONTHAMAN, ASSO. PROF. DR.PAIBOOL LOHSOONTHORN
94 PP. ISBN 974-582-801-7

The objectives of this research were to study the level of satisfaction and problems of patients under the social security scheme at outpatient department of Buddhachinaraj hospital. The results indicated The effectiveness and the continuity of the health service. Data collection was done among 350 patients during December 1991-February 1992 by using time and motion studies and interview survey about satisfaction, convenience, personal relationship, coordination, service quality and medical information in each outpatient division.

The average time consumption of the whole medical service was 53 minutes. Most of the patients were satisfied with hospital service ($\bar{X} = 3.77$ from total 5). The level of satisfaction in service of each division was high and waiting time was the main problem. Low level of satisfaction about drug information and process of service were found in the pharmacy division. Other encounter problems accompanied this study were misunderstanding in medical service process, the benefits covered by the law, unwilling to use essential drugs and the inaccessibility to services. Thus, the director can use this data to plan how to manage health service in the most effective strategy.

ภาควิชา..... เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
..... เวชศาสตร์ชุมชน
สาขาวิชา.....
2535
ปีการศึกษา.....

ลายมือชื่อนิติ..... กานงศรี เกษะรุ่งเรืองสุข
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... อ.อุบลรัตน์ สุขอนันต์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... พ.พ.อุบลรัตน์ สุขอนันต์

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์แพทย์หญิง อุบลรัตน์ สุนทรมาน และ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่ง ได้กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ภิรมย์ กมลรัตนกุล ประธานกรรมการ และ อาจารย์ เตือนใจ อินทุโสมา กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์สมรัตน์ เลิศมหาฤทธิ ที่ให้คำแนะนำเรื่องแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายแพทย์จรัส ใจแพทย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ที่กรุณานุญาตให้ทำการวิจัยในโรงพยาบาลดังกล่าว และพร้อมกันนี้ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพุทธชินราชทุกท่าน ที่ไม่สามารถระบุนามได้หมดในที่นี้ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจนสำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ น้องและเพื่อนทุกคนที่ทำให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา จนทำให้การวิจัยสำเร็จลง ได้ด้วยดี

กมลศรี เตชะจำเริญสุข



บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ

บทที่

1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	3
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
2. วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
การประกันสังคม.....	8
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
รูปแบบการวิจัย.....	27
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
 4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	 33
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	33
ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาและลักษณะการใช้บริการในขั้นตอนต่างๆของการ มารับบริการ.....	37
ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาล.....	50
อภิปรายผล.....	62
 5. สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	 65
สรุปผลการวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	67
รายการอ้างอิง.....	70
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก. แบบฟอร์มการบันทึกเวลาและแบบสอบถาม.....	78
ภาคผนวก ข. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
ภาคผนวก ค. ขั้นตอนของบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก.....	90
ประวัติผู้เขียน.....	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไป.....	34
2	เวลาที่ใช้ในการลงทะเบียน.....	37
3	เวลาที่ใช้ในการรอคอยการคัดกรอง.....	38
4	เวลาที่ใช้ในการคัดกรอง.....	39
5	เวลาที่ใช้รอคอยตรวจโรค.....	40
6	เวลาที่ใช้ในการตรวจรักษา.....	41
7	เวลาที่ใช้รอคอยยื่นใบสั่งยา.....	42
8	เวลาที่ใช้รอคอยรับยา.....	43
9	เวลาที่ใช้ในการตรวจทางห้องปฏิบัติการ.....	44
10	เวลาที่ใช้ในการตรวจทางรังสี.....	45
11	เวลาที่ใช้ในการทำผ่าตัดเล็ก.....	46
12	เวลาที่ใช้ในห้องฉีดยา.....	47
13	เวลาทั้งหมดที่ผู้ป่วยใช้ในการมารับบริการ.....	48
14	จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแยกตามแผนก.....	49
15	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ ความสะอาดในฝ่ายเวชระเบียน.....	50
16	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ มนุษยสัมพันธ์ในฝ่ายเวชระเบียน.....	51
17	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ คุณภาพการบริการในฝ่ายเวชระเบียน.....	52
18	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ ข้อมูลที่ได้รับในฝ่ายเวชระเบียน.....	53
19	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ ความสะอาดในห้องตรวจโรค.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ มนุษยสัมพันธ์ในห้องตรวจโรค..... 54
21	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ การประสานงานในห้องตรวจโรค..... 55
22	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ คุณภาพการบริการในห้องตรวจโรค..... 55
23	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ ข้อมูลที่ได้รับในห้องตรวจโรค..... 56
24	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ ความสะดวกในห้องจ่ายยา..... 56
25	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ มนุษยสัมพันธ์ในห้องจ่ายยา..... 57
26	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ คุณภาพการบริการในห้องจ่ายยา..... 57
27	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ ข้อมูลที่ได้รับในห้องจ่ายยา..... 58
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ที่มีต่อบริการในด้านต่าง ๆ..... 59
29	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเวลากับความพึงพอใจ ที่มีต่อเวลาที่ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ..... 60
30	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล..... 60