

ความพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลราชวิถี



นางวัชรีย์ แก้วนอกเขา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2537

ISBN 974-584-079-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I17103125

THE SATISFACTION OF THE ELDERLY TO THE OUT-PATIENT SERVICES
RAJAVITHI HOSPITAL

Mrs. Vacharee Kaewnorkao

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

1994

ISBN 974-584-079-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการตรวจรักษาโรค
แบบผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชวิถี

โดย

นางวัชรีย์ แก้วนอกเขา

ภาควิชา

เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์พรณรงค์ โชติวรรณ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ศาสตราจารย์แพทย์หญิงเต็มศรี ชานิจารกิจ



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรราชย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์วรวิทย์ ทัดตากร)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์พรณรงค์ โชติวรรณ)

.....กรรมการ

(ศาสตราจารย์แพทย์หญิงเต็มศรี ชานิจารกิจ)

.....กรรมการ

(ศาสตราจารย์แพทย์หญิงสุวทนา อารีพรรค)



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

วชิรี แก้วนอกเขา : ความพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลราชวิถี (THE SATISFACTION OF THE ELDERLY TO THE OUT-PATIENT
SERVICES RAJAVITHI HOSPITAL) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.นพ.พรณรงค์ โชติวรรณ, 99 หน้า
ISBN 974-584-079-3

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ระดับความพอใจและความต้องการของผู้สูงอายุ ต่อบริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล-
ราชวิถี รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพอใจแต่ละด้าน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ โดยการ
สุ่มตัวอย่างแบบ Systematic Random Sampling หลังจากให้บริการตรวจรักษาโรคที่แผนกตรวจโรค-
ทั่วไป ระหว่างเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2536 จำนวน 460 ราย

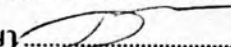
ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความรู้สึกพอใจต่อด้าน Availability มากที่สุด (1.88)
รองลงมาได้แก่ ด้าน Acceptability (1.72), Affordability (1.68), Accommodation
(1.46) และ Accessibility (0.97) ตามลำดับ ผู้สูงอายุต้องการให้โรงพยาบาลจัดห้องตรวจโรค-
ทั่วไป สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ร้อยละ 24.3 และไม่ต้องการให้จัดห้องเฉพาะ ร้อยละ 75.5 ลักษณะ
ทางประชากร และสังคม กับระดับความพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่
อายุ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพอใจด้านระยะทาง ประเภทผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับความพอใจ
ด้านการลำคัติว

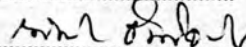
ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม.....

สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน.....

ปีการศึกษา 2536

ลายมือชื่อนิติกร 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม 

C845259 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE

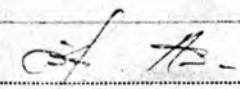
KEY WORD: SATISFACTION/ELDERLY/OUT-PATIENT SERVICES

VACHAREE KAEWNORKAO : THE SATISFACTION OF THE ELDERLY TO THE OUT-PATIENT SERVICES RAJAVITHI HOSPITAL. THESIS ADVISOR : ASST.PROF.DR. PORNARONG CHOTIWAN, PROF.DR.TERMSRI CHUMNIJARAKIJ. PP 99. ISBN 974-584-079-3

This cross-sectional descriptive study aims to study the level of satisfaction, as well as related factors and needs of the elderly toward various aspects the out-patient services of Rajavithi Hospital. Between October to December 1993, the 460 samples were selected by systematic random sampling and interviewed after receiving services from the general medical department.

It was found that elderly patients were satisfied with service availability the most (1.88). The next aspects were acceptability (1.72), Affordability (1.68), Accommodation (1.46) and Accessibility (0.97). There were 24.3 percent of the elderly patients who wanted particular examining rooms for elderly while as many as 75.5 percent of the patients did not want so. There was a statistically significant association between patients' age as well as education and the satisfaction in travel distance. The type of the patients was also associated with the satisfaction in queuing for services with statistical significance.

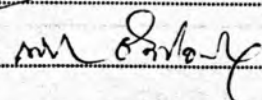
ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม.....

ลายมือชื่อนิติ..... 

สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ปีการศึกษา 2536.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... 



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์พรณรงค์ โชติวรรณ และศาสตราจารย์แพทย์หญิงเต็มศรี ชานิจารกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือและตรวจแก้ไขเนื้อหาจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงทัศนีย์ นุชประยูร ที่ให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์และขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์แพทย์หญิงสุวัทนา อารีพรรค ที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจนสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายแพทย์ชาติ พิษยางกูร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งอนุมัติให้เข้าทำการศึกษา และเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล และขอขอบคุณแพทย์หญิงอารียา เลิศชวนกุล คุณบุญฉะ วานิชสุขสมบัติ แผนกตรวจโรคทั่วไป ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี รวมทั้งผู้สูงอายุทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของการวิจัย

วัชรีย์ แก้วนอกเขา



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
ข้อจำกัดและอุปสรรคของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
2 วรรณกรรมและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสูงอายุ.....	10
ความพอใจในบริการ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	21
รูปแบบการวิจัย.....	21
ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
การคำนวณขนาดตัวอย่าง.....	21
ระยะเวลาดำเนินการศึกษา.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การรวบรวมข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4 ผลการวิจัย.....	25
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป.....	26
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจของผู้สูงอายุ.....	51
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุ.....	73
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ.....	76
5 อภิปรายผลการวิจัย สรุปและข้อเสนอแนะ.....	79
อภิปรายผลการวิจัย.....	79
สรุปผลการวิจัย.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	88
รายการอ้างอิง.....	89
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้วิจัย.....	99

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามลักษณะทางประชากร.....	26
2	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามเพศและประเภทผู้ป่วย.....	29
3	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามการศึกษาและเพศ.....	30
4	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามเพศและการศึกษา.....	31
5	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามที่อยู่ปัจจุบัน.....	32
6	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามลักษณะของรายได้.....	34
7	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามการศึกษาและรายได้จากการช่วยเหลือ.....	37
8	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามลักษณะทางสังคม.....	38
9	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพสมรสและการพักอาศัย.....	40
10	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามอายุและผู้คอยช่วยเหลือเมื่อออกนอกบ้าน.....	41
11	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามผู้ที่คอยช่วยเหลือ เมื่อออกนอกบ้าน.....	42
12	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามผู้ดูแลสุขภาพ.....	43
13	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามผู้ดูแลด้านสุขภาพและสถานภาพ.....	44
14	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามลักษณะของการมารับบริการ...	45
15	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามชนิดของยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาโรงพยาบาล.....	48
16	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด จำแนกตามค่ายานพาหนะในการเดินทาง.....	49
17	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง.....	50
18	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามลักษณะความพอใจด้านต่าง ๆ..	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ที่ไม่พอใจด้านค่ายานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง แยกตามลักษณะทางประชากรและสังคม.....	53
20	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ที่ไม่พอใจด้านการช่วยเหลือการรักษาพยาบาลจากรัฐบาล แยกตามลักษณะทางประชากร.....	56
21	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ที่ไม่พอใจด้านเวลาที่ใช้ในการเดินทาง แยกตามลักษณะทางประชากร.....	59
22	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ที่ไม่พอใจด้านเวลาที่ใช้รอคอยพบแพทย์ แยกตามลักษณะทางประชากร.....	62
23	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามลักษณะความรู้สึกระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล.....	65
24	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ที่ไม่พอใจด้านระยะทาง แยกตามลักษณะทางประชากร.....	66
25	ตรรกชนี้แสดงความพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการตรวจรักษาโรค.....	71
26	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ต่อความต้องการห้องตรวจเฉพาะผู้สูงอายุ.....	73
27	จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ แยกตามชนิดของความต้องการเวลาออกตรวจโรคของแพทย์.....	75
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาและความพอใจด้านระยะทางซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05.....	76
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทผู้ป่วยและความพอใจด้านการจัดลำดับคิว ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05.....	77
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพอใจด้านระยะทางซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05.....	78