

70053-80060

ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ELDERLY PATIENTS' SATISFACTION OF GOVERNMENT HOSPITAL AND
PRIVATE HOSPITAL SERVICES IN BANGKOK METROPOLITAN



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษิตตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการโครงการสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2546

ISBN 974-7145-16-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและ
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
Elderly Patients' Satisfaction of Government Hospital and
Private Hospital Services in Bangkok Metropolitan

ชื่อนักศึกษา นางบังอร เอื้อปกรณกุล

รหัสประจำตัว 439014

สาขาวิชา การจัดการ โครงการสวัสดิการสังคม

ปีการศึกษา 2545

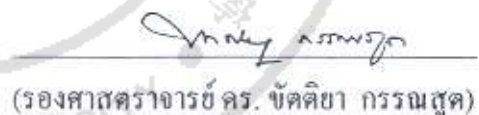
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และทบวงมหาวิทยาลัยได้ตรวจสอบและ
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2545

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
ประธานกรรมการ



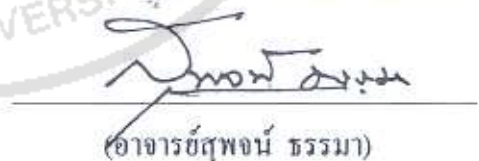
(อาจารย์ ดร. สุกรี หงษ์มณี)

กรรมการ



(รองศาสตราจารย์ ดร. ชัดติยา กรรณสูต)

กรรมการ



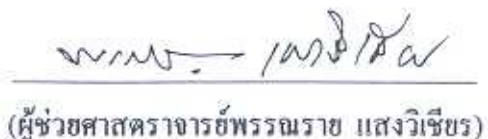
(อาจารย์สุพจน์ ชรรมา)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากทบวงมหาวิทยาลัย



(รองศาสตราจารย์นิกา ส.ศุมนสุนทร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราช แสงวิเชียร)

วิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร Elderly Patients' Satisfaction of Government Hospital and Private Hospital Services in Bangkok Metropolitan
ชื่อนักศึกษา	นางบังอร เอื้อปกรณกุล
รหัสประจำตัว	439014
สาขาวิชา	การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม
ปีการศึกษา	2545

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบการสำรวจ (Survey Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล และใช้การเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) ใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 240 คน ผลการศึกษาพบว่า

ผู้สูงอายุที่มารับบริการจากโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 70-79 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน โดยอยู่บ้านไม่ได้ทำงาน และไม่มีรายได้ นับถือศาสนาพุทธ การเดินทางมาโรงพยาบาลได้สะดวกและเป็นผู้ที่เจ็บป่วยเรื้อรัง

ผู้สูงอายุที่มารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 70-79 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นผู้ที่มิมีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน อยู่บ้านไม่ได้ทำงานและไม่มีรายได้ ส่วนใหญ่จะพักอยู่รวมครอบครัวใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ การเดินทางมาโรงพยาบาลได้สะดวกเป็นผู้ที่เจ็บป่วยเรื้อรัง

ความพึงพอใจที่ผู้สูงอายุมีต่อการให้บริการจากโรงพยาบาลรัฐเรียงลำดับความสำคัญพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านการให้บริการของแพทย์ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ด้านการประสานงานของพยาบาล และน้อยที่สุดคือ ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจที่ผู้สูงอายุมีต่อการให้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนเรียงลำดับความสำคัญพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของแพทย์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ด้านการประสานงานของพยาบาล และน้อยที่สุดคือด้านค่าใช้จ่าย

ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพ ลักษณะการอยู่อาศัย และศาสนา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของแพทย์ ด้านการประสานงานของพยาบาล ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ลักษณะการเดินทาง และปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนเฉพาะด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลรัฐเร่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกด้านเพื่อให้เหมาะสมกับการให้บริการสวัสดิการสังคมความเกณฑ์มาตรฐานการประกันสุขภาพของโรงพยาบาล อีกทั้งให้ตระหนักถึงงานบริการทางการแพทย์ในบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเพิ่มขึ้น ส่วนโรงพยาบาลเอกชนควรเร่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นกลุ่มเป้าหมายโดยตรงให้เกิดความสนใจด้วยการนำเสนอโครงการที่เน้นการประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งการบริการให้ได้มาตรฐานคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยเร็ว ซึ่งระบบบริการสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพ ซึ่งมีหน้าที่ให้หลักประกันแก่สังคมว่าจะให้บริการสุขภาพที่มี คุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความเท่าเทียมกัน

Thesis Title	Elderly Patients' Satisfaction of Government Hospital and Private Hospital Service in Bangkok Metropolitan
By	Mrs. Bangorn Uarpakornkul
Indentification No.	439014
Degree	Master of Social Work (M.S.W.)
Major	Social Project Management
Academic year	2002

Abstract

The objectives of the thesis, "Elderly Patients' Satisfaction of Public Hospital and Private Hospital Services in Bangkok Metropolitan," were to study the satisfaction of elderly patients on the services of Public Hospital and Private Hospital in Bangkok Metropolitan, and personal factors affecting their satisfactions. The study was quantitative type research using data obtained from questionnaires of one – short survey from the sample size of 240 Patients.

The result of the study showed that most of the elderly patients from the sample being serviced at the public hospitals were women 70 – 79 years old , primary level education , married and lived with their spouses , staying at home , an income , being Buddhist , be able to go to hospitals conveniently , and being permanent patients.

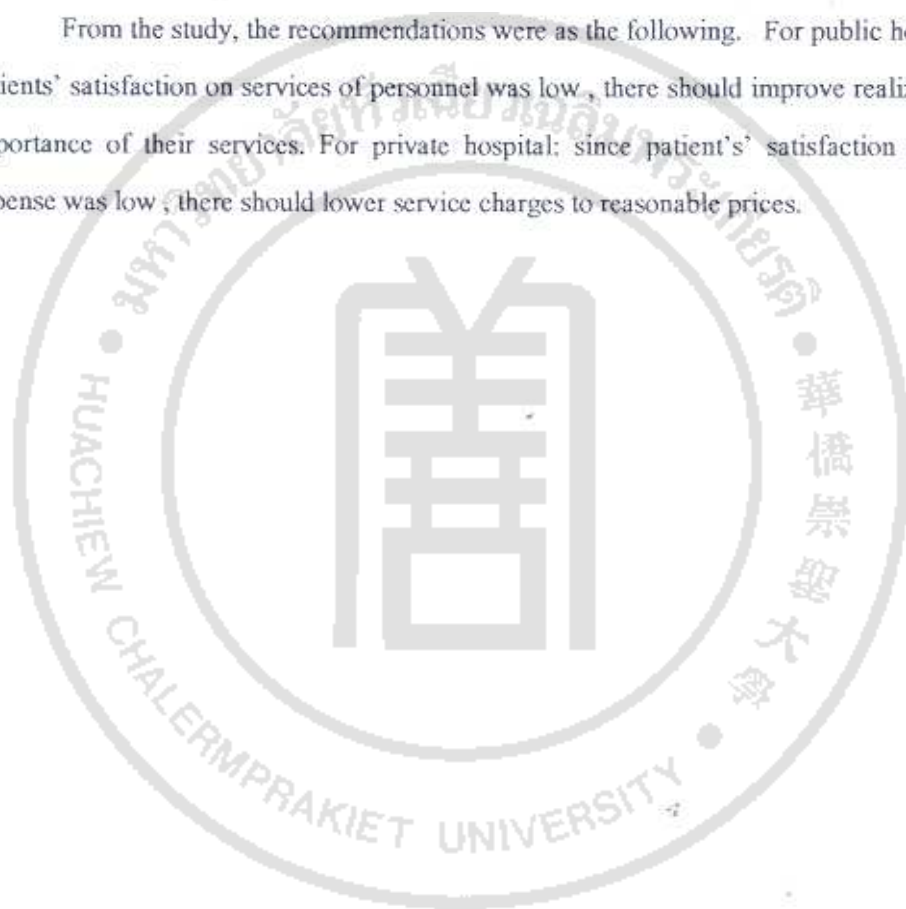
Most of the elderly patients from the sample being serviced at the private hospitals were women 70 – 79 years old, primary level education , married and lived with their spouses , staying at home , an income, being Buddhist , be able to go to hospitals conveniently , and being permanent patients.

The satisfactions of the elderly patients being serviced in public hospitals were as the following: expenses , equipment , medical services , hospital environment , nurses' co-operations , and the willingness to service of personnel as the least satisfaction.

The satisfactions of the elderly patients being serviced in private hospitals were as follows: medical services, equipment, service attention of personnel , hospital environment , nurses' co-operations , and expenses as the least satisfaction.

The personal factors - such as career, living condition, and religion - correlated with patients' satisfactions at 0.05 significance level both in public and private hospitals concerning doctors' services, nurses' co-operations, personnel's attention, hospitals' environment, equipment, and patients' expenses. Other personal factors - such as sex, age, education, marital status, income, travelling convenience, and health problem - correlated with patients' satisfactions at 0.05 significance level in certain cases.

From the study, the recommendations were as the following. For public hospital: since patients' satisfaction on services of personnel was low, there should improve realization on the importance of their services. For private hospital: since patient's' satisfaction on services' expense was low, there should lower service charges to reasonable prices.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.สุภรัฐ หงษ์มณี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ชัชดิยา กรรณสูต อาจารย์สุพจน์ ธรรมารองศาสตราจารย์นิภา ศ.ศุมนรุตพร รวมทั้งคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาในสาขาวิชาการจัดการโครงการสวัสดิการสังคมทุกท่าน ที่ได้ให้ความเป็นกันเองในการอบรมสั่งสอน เอาใจใส่แนะนำดูแลอย่างสม่ำเสมอตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยมีความรู้สึกราบซึ่งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กระทรวงสาธารณสุข มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเกริก ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้คำแนะนำตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการอนุเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ จนสำเร็จทุกประการด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และคุณวันชัย เอื้อปกรณ์กุล ด้วยความซาบซึ้งในพระคุณของทุกท่านที่สนับสนุนให้ได้ศึกษาเล่าเรียนจบจนกระทั่งปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่ทำงานที่เป็นกำลังใจจนได้มีโอกาสจบการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องสนใจและให้คุณค่าทางวิชาการแก่งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ต่อไป

บ้จอร์ เอื้อปกรณ์กุล