

การยอมรับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก:  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชวิถี

อรรรรณ เหลืองรุ่งทรัพย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)  
สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

การยอมรับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก: กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชวิถี (THE ACCEPTANCE OF SERVICE AT OUT PATIENT DEPARTMENT: A CASE STUDY IN RAJAVITHI HOSPITAL)

อรรวรรณ เหลืองรุ่งทรัพย์ 4736256 PPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: สุรชาติ ฌ หนองคาย Psy.D.(Management), นัตรสุมน พดภูมิบุญ โณ, ปช.ด.(ประชากรศาสตร์), คุณิต สุจิรารัตน์, วท.ม.(ชีวสถิติ).

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับการยอมรับบริการของผู้รับบริการที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร การใช้บริการของผู้รับบริการ การให้บริการของโรงพยาบาลราชวิถีตามการรับรู้ของผู้รับบริการว่ามีผลต่อการยอมรับบริการของผู้รับบริการหรือไม่อย่างน้อยเพียงใด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2549 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม สถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์(Statistical Package for The Social Science for Windows/SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัยพบว่าการยอมรับบริการของผู้รับบริการที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ณ โรงพยาบาลราชวิถี ส่วนใหญ่มีการยอมรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.25 และยอมรับน้อยถึงร้อยละ 23.00 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับการยอมรับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากร ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี ( $p > 0.05$ ) สำหรับปัจจัยด้านการใช้บริการของผู้รับบริการนั้นมีเพียงการรับรู้บริการ และสิทธิการรักษาพยาบาลเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถีที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.004, 0.019$  ตามลำดับ) และปัจจัยด้านการให้บริการของโรงพยาบาลราชวิถีตามการรับรู้ของผู้รับบริการพบว่า มีเพียงค่ายาและค่าบริการทางการแพทย์เท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี ( $p > 0.05$ ) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ โรงพยาบาลควรเน้นในเรื่องการจัดบริการสุขภาพให้แก่ผู้มารับบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ทั้งนี้ให้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ในหมวด 5 ว่าด้วยหน่วยบริการและมาตรฐานบริการสาธารณสุข และหมวด 8 ว่าด้วยการกำกับมาตรฐานหน่วยบริการ ซึ่งได้กำหนดไว้

คำสำคัญ: การยอมรับ / บริการ / ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก / โรงพยาบาลราชวิถี

**THE ACCEPTANCE OF SERVICE AT OUT PATIENT DEPARTMENT: A CASE STUDY IN RAJAVITHI HOSPITAL**

ORAWAN LUANGRUNGSAP 4736256 PPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN MEDICAL AND PUBLIC HEALTH LAW ADMINISTRATION

THESIS ADVISORS: SURACHART NA NONGKHAI Psy.D.(Management), CHARDSUMON PRUTIPINYO Ph.D.(Demography), DUSIT SUJIRARAT M.Sc.(Biostatistics)

**ABSTRACT**

This survey research aimed to measure the level of clients' acceptance of service at the Out Patient Department (OPD), and to analyze how strong demographic characteristics, clients' utilization of healthcare service, perception of clients on healthcare service provided by the Rajavithi Hospital had effects on clients' acceptance of standard and quality of care. A total of 400 patients who received care service at OPD of Rajavithi Hospital from 1<sup>st</sup> September to 30<sup>th</sup> November 2006 were the samples. Data were analyzed by using SPSS. Chi-square was used to test relationships between variables.

Results showed that most clients (61.25%) had acceptance of service at OPD, Rajavithi Hospital, at a moderate level whereas 23.00% of them had a low level of acceptance. The test of relationships indicated that demographic characteristics were not related to clients' acceptance of service at OPD of the Rajavithi Hospital ( $p > 0.05$ ). For factors regarding clients' utilization of healthcare service, it was found that only perception on service and right for healthcare benefits were significantly related to clients' acceptance of service at OPD of the Rajavithi Hospital ( $p = 0.004$  and  $0.019$  respectively). For factors regarding service provided by the Rajavithi Hospital based on clients' perception, it presented that neither cost of medicine nor medical service were related to clients' acceptance of service at OPD of the Rajavithi Hospital ( $p > 0.05$ ). It is recommended from the study that standards and quality of healthcare service should be provided for all clients as prescribed in Chapter 5 and Chapter 8 of the National Health Security Act, B.E. 2002.

**KEY WORDS: ACCEPTANCE / SERVICE / OUT PATIENT DEPARTMENT / RAJAVITHI HOSPITAL**

141 pp.