

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางอำภา ตีสี่ปาน

สาขาวิชา สาขารัฐศาสตร์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์	ธนาวิทย์	สุวรรณประพิศ	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	กรรณิการ์	พงษ์สนธิ	กรรมการ
รองศาสตราจารย์	อัมไพ	ชนะกอก	กรรมการ
รองศาสตราจารย์	ชมนาด	พจนามาตร์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตนที่ทำงานในบริษัทนิคมพานิช จำกัด บริษัทธานีรินทร์เฮลท์ จำกัด และบริษัทพรอพเพอร์ตี้เชียงใหม่ จำกัด จำนวน 190 คน ซึ่งมารับบริการในคลินิกประกันสังคมในเวลาราชการ ระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน 2539 รวบรวมข้อมูลโดยการ ใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี โดยมีความคิดเห็นต่อระบบบริการในขั้นตอนการตรวจรักษาอยู่ในระดับดี ขั้นตอนการให้คำแนะนำปรึกษาและการรอตรวจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ขั้นตอนการยื่นบัตรและการรับยาอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ให้ความสนใจผู้ป่วยน้อย ไม่ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้บริการช้า เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีน้อยไม่เพียงพอในการให้บริการกับผู้ป่วย สถานที่รอตตรวจคืบแคบไม่เป็นสัดส่วน แพทย์ตรวจร่างกายไม่ละเอียดและไม่บอกชัดเจนว่าเป็นโรคอะไร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Opinions of Social Security Patients Toward
Out Patient Service System of Maharaj Nakorn
Chiang Mai Hospital

Author Mrs. Ampa Deeseepan

Master of Public Health Public Health

Examining committee

Assoc. Prof. Thanaruk Suwanprapisa	Chairman
Asst. Prof. Kannikar Pongsanit	Member
Assoc. Prof. Ampai Chanakok	Member
Assoc. Prof. Chomnard Potjanamart	Member

Abstract

The purpose of this study was to investigate the opinions and problems of social security patients towards the out patient service system of Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. Samples were 190 insured persons who worked at Niyom Panich Co., Ltd., Tanin Elna Co., Ltd. and Property Chiang Mai Service Co., Ltd., who attended the social security clinic, out patient department of Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital during office hours between March to April 1996. Data were collected by a structured interview form developed by the researcher. Descriptive statistics were used for data analysis.

It was found that the subject's opinions towards the overall out patient service system of Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital were at the middle to good level. The opinions toward the examination and treatment

step were at the good level, counselling step and waiting for examination step were at middle to good level, registration step and dispensary step were at the middle level.

The problems and obstacles were as in the followings : personnel with impolite speaking and less paying attention on patients, all personnel lacking advices to the patients and prompt service, too few personnel to serve the patients inadequate waiting space for examination, doctors did not carefully examination and did not inform clearly diagnosis.