

การศึกษาการดำเนินงานของโพลีคลีนิดในเขตกรุงเทพมหานคร



ว่าที่ร้อยตรี วีระพงศ์ เวชวิทย์

ศูนย์วิทยพัชการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
ภาควิชาพยาธิวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2525

ISBN 974-561-584-6

007238

I 15844817

A STUDY ON OPERATIONS OF POLYCLINICS IN  
BANGKOK METROPOLIS

ACTING SUB-LIEUTENANT TERAPONG VATWITAYAKLUNG

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
of the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce

Graduate School

Chulalongkorn University

1982



หัวข้อวิทยานิพนธ์      การศึกษาการดำเนินงานของ โพลีคลินิกใน เขตกรุงเทพมหานคร  
ชื่อผู้คิด                      ว่าที่ร้อยตรี ธีระพงศ์ เวชวิทย์  
อาจารย์ที่ปรึกษา            นายแพทย์ ดร. ชลอ คุปต์วิญญู  
   รองศาสตราจารย์ สนิตนา บุญงการ  
ภาควิชา                        พหุวิทยาการ  
ปีการศึกษา                    2525



บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา โครงสร้าง การดำเนินงาน และปัญหา ในการดำเนินงาน ของ โพลีคลินิกในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนถึงทัศนคติของผู้มารับ บริการ เพื่อทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ โพลีคลินิก

ผลการวิจัยปรากฏว่า โพลีคลินิกส่วนมากมีลักษณะกิจการในรูปแบบร้านค้า กัด ไม่มี โครงสร้างที่เป็นทางการ การเปิดให้บริการส่วนมากจะให้บริการ 24 ชั่วโมง หรือเกือบ 24 ชั่วโมง และเป็นประเภทไม่มีเตียงสำหรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเป็นส่วนใหญ่ เจ้าของและผู้จัดการ โพลีคลินิก ส่วนมากเป็นแพทย์ (ร้อยละ 89) ซึ่งขาดความเข้าใจในลักษณะพื้นฐานการดำเนินงาน ของโพลีคลินิก ซึ่งเป็นกิจการด้านการให้บริการ โดยอาศัยคนเป็นหลักทำให้ผู้บริหารไม่มีความ เข้าใจในการวางแผนเป้าหมายและกลยุทธ์ไปในทิศทางที่ทำให้กิจการประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น โพลีคลินิกทุกแห่งมีบริการประเภทเวชกรรม โดยมีแพทย์อยู่ประจำเพียง 1 อัตรา คิดเป็น ร้อยละ 82.8 สำหรับปัญหาในการดำเนินงานด้านโพลีคลินิกก็คือ การขาดแพทย์ที่ปฏิบัติงานในวันเวลาราชการ เพราะแพทย์ส่วนมากรับราชการ การขาดความร่วมมือ ประสานงานระหว่าง โพลีคลินิกกับโรงพยาบาลหรือหน่วยงานของรัฐ ปัญหาอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง บุคลากร ที่มาปฏิบัติงานในโพลีคลินิกมีทั้งที่ปฏิบัติงานอื่นและไม่ปฏิบัติงานอื่นมีจำนวนพอ ๆ กัน เหตุผลที่เลือก มาปฏิบัติงานก็เพื่อต้องการหาประสบการณ์และใช้เวลาว่างในการหารายได้ บุคลากรมีความ พอใจต่อผลตอบแทนกับภาระหน้าที่โดยคิดว่า เหมาะสมกันดี สำหรับมูลเหตุจูงใจของผู้มารับบริการ ที่มารับการรักษา ได้รับคำตอบว่า ศำนึกถึงความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7

นอกจากนี้ผู้มารับบริการมีทัศนคติเห็นว่าเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อยู่ในเกณฑ์ดี การจัด  
สถานที่เป็นสัดส่วนเหมาะสมและสะอาด อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ทันสมัย สำหรับอัตรา  
ค่าบริการ ผู้มารับบริการมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และเห็นว่าควรแยกอัตรา  
ค่าบริการออกเป็นค่ารักษา ค่าตรวจแล็บ-เอ็กซเรย์ เพื่อสามารถเปรียบเทียบกับการรักษา  
ในลักษณะเดียวกัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title                    A Study on Operations of Polyclinics in  
   Bangkok Metropolis

Name                                Acting Sub-Lieutenant Terapong Watwitayaklung

Thesis Advisors                Dr. Chalor Kupatawintu  
   Associate Professor Chinatana Bunbongkarn

Department                      Commerce

Academic Year                  1982



#### ABSTRACT

The objective of this thesis is to study the organization structure, operations and problems of polyclinics in Bangkok Metropolis, including the clients' attitudes, ideas and suggestions which can lead to service improvement of polyclinics in general.

The research reveals that most of the polyclinics are operated in the form of a company limited, with no formal structure. The services are opened to the public for almost 24 hours. All polyclinics provide medical service to patients but do not accommodate bedding facilities. As the majority of polyclinic owners and managers are doctors (an average of 89%) they often lack the basic knowledge and administrative skills to run the polyclinics which cater the service to the public. Besides, the polyclinic administrative teams do not possess the experience and knowledge to set the objective and

goals which will lead to the progress and advancement of the business in this field.

Problems that Polyclinics have to encounter are that there are not sufficient doctors during normal working hours as the majority of doctors are government officers. The lack of co-operation between Polyclinic and hospitals and also between government enterprises is also one of the major obstacle. Combined to all this is the high rate of turn over.

Almost half of polyclinics' personnel engage in part time jobs. Their intention of joining polyclinics' services are to acquire more experiences and partly to earn a sum of money to supplement their monthly income. The polyclinics' staff think that their compensation in relation to their jobs are justified. 35.7% of the questionnaires reported that the main attraction which draw the clients to the polyclinics can be credited to the fast service rendered by the polyclinics.

With regards to the opinions of the polyclinics clients, they agreed that the services rendered are quite good. The place are well taken care of and hygienic. Service fees are quite reasonable but they however, suggested that the medical examination and x-ray fees should be segregated to facilitate the comparison purposes.

### กิติกรรมประกาศ

แรงบันดาลใจในการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่อง " การศึกษาการดำเนินงานของ โพลี - คลินิกในเขตกรุงเทพมหานคร " เกิดขึ้นจากที่พี่สาวเจ็บป่วยอย่างกะทันหันด้วยโรคปวดท้อง โดยไม่ทราบสาเหตุ จึงต้องรับนำเข้า โพลีคลินิค เนื่องจากอาการหนักทางโพลีคลินิคจึงส่งต่อไปโรงพยาบาลศิริราช แพทย์ได้วินิจฉัยว่าเป็นโรคนี้ว่าในถุงน้ำดี และได้รับการผ่าตัดถุงน้ำดีจนหายป่วยเรียบร้อยดี กระผมจึงได้เริ่มสนใจ การดำเนินงานของโพลีคลินิค และนำความไปปรึกษากับอาจารย์ นายแพทย์ ดร.ชโล่ คุปตวิณฑุ ผู้อำนวยการกองการประกอบโรคศิลปะ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งท่านได้แจ้งว่าขณะนี้กระทรวงสาธารณสุขกำลังดำเนินการแก้ไขกฎหมายพระราชบัญญัติ สถานพยาบาล พ.ศ. 2504 และพระราชบัญญัติควบคุมการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2479 และในการแก้ตัวบทกฎหมายจำเป็นต้องศึกษาข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่รวมทั้งความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของโพลีคลินิค ดังนั้นท่านจึงเห็นว่าวิทยานิพนธ์เรื่องนี้จะเป็นอย่างดี และได้กรุณา รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ร่วมกับรองศาสตราจารย์ ฉินตนา บุญงการ ซึ่งผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นอกจากนี้ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ คำสตราจารย์ ดร.นราศรี ไวกนิชกุล อาจารย์หัวหน้าภาควิชาพยาธิยศาสตร์ คณะพยาธิยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์ สุ่มน มาลาลิทธิ อาจารย์ประจำคณะพยาธิยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์ ยลสลวย วาริทธิสวัสดิ์ อาจารย์ประจำสถาบันวิสัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้กรุณา รับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้เขียนยังได้รับคำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทวีศักดิ์ เต๋วตเศรณี และอาจารย์ อรพินทร์ พิทักษ์มหาเกตุ อาจารย์ประจำสถาบันวิสัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล นายแพทย์ บรรลุ ศิริพานิช รองอธิบดีกรมการแพทย์ นายแพทย์ ชินโอสถ หัศบำเรอ ผู้อำนวยการกองชีวอนามัย กระทรวงสาธารณสุข นายแพทย์ ภูเก็ต วาจานนท์ อาจารย์ประจำภาควิชากายวิภาคศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และได้รับความร่วมมือในการหาข้อมูลจากบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดสำนักงานคณะ



กรรมการกฤษฎีกา ห้องสมุดกระทรวงสาธารณสุข ห้องสมุดกรมการแพทย์ ห้องสมุดโรงพยาบาล  
ศิริราช ห้องสมุดสถาบันมะเร็ง ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจน  
เจ้าของโพลีคลินิค บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโพลีคลินิค และผู้มารับบริการจากโพลีคลินิค ที่กรุณา  
สละเวลาให้ข้อมูล ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ในที่สุดนี้ ผู้เขียนขอแสดงความขอบคุณอย่างสูงต่อทุกท่านผู้มีส่วนช่วยเหลือทั้งที่ได้  
กล่าวนาม และมิได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้อีกครั้งหนึ่ง และถ้าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะมีส่วนต่ออยู่บ้าง  
ผู้เขียนขอมอบความดีนั้นให้แก่บิดามารดาผู้ล่วงลับไปแล้ว ซึ่งมีพระคุณต่อผู้เขียนหาที่เปรียบมิได้  
ตลอดจนผู้มีพระคุณแก่ผู้เขียนทุกท่าน และถ้าหากมีสิ่งใดที่ผิดพลาดหรือเสียหายอันเกิดจาก  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ธีระพงศ์ เวชวิทยาขลัง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
รายการตารางประกอบ .....	ญ
รายการแผนผังประกอบ .....	ฉ



บทที่

1, บทนำ .....	1
2, กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประวัติความเป็นมา นโยบายที่ก่อตั้ง .....	10
3, การดำเนินงานของ โพลีคลินิกในเขตกรุงเทพมหานคร .....	24
4, การวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
5, สรุปลัญญาและข้อเสนอแนะ .....	105
บรรณานุกรม .....	112
ภาคผนวก .....	118
ประวัติผู้เขียน .....	152

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
3.1- แสดงจำนวนโรงพยาบาลรัฐบาล เอกชน โพลีคลินิก และจำนวน ประจำกรแยกตามเขต .....	27
3.2 แสดงชื่อ ที่ตั้ง ประเภทผู้ป่วย จำนวนเตียง และจำนวนบุคลากร ของโพลีคลินิกที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน .....	30
3.3 แสดงชื่อ และที่ตั้งของโพลีคลินิกที่ไม่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนโดย แยกตามเขต .....	32
3.4 แสดงราคาของอุปกรณ์การแพทย์ที่สำรวจจากโพลีคลินิก .....	46
3.5 แสดงจำนวนแพทย์ พยาบาลและเภสัชกรต่อจำนวนเตียงของ สถานพยาบาลตามที่กฎหมายกำหนด .....	48
3.6 แสดงตัวอย่างตารางการนัดแพทย์ เวรประจำเดือนของ โพลีคลินิก โดยทั่วไป .....	51
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับเจ้าของโพลีคลินิก .....	63
4.2 แสดงนโยบายและเหตุผลในการก่อตั้งโพลีคลินิก .....	65
4.3 แสดงลักษณะกิจการของโพลีคลินิก .....	66
4.4 แสดงการให้บริการของโพลีคลินิก .....	69
4.5 แสดงข้อมูลด้านผู้มารับบริการ .....	72
4.6 แสดงข้อมูลด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ .....	74
4.7 แสดงข้อมูลด้านบุคลากรประเภทต่าง ๆ .....	76
4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับบุคลากรในโพลีคลินิก .....	81
4.9 แสดงเหตุผลในการเลือกมาทำงานในโพลีคลินิก .....	84
4.10 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโพลีคลินิก .....	86
4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้มารับบริการที่โพลีคลินิก .....	93

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงมูลเหตุจูงใจในครั้งแรกที่มาใช้บริการรักษา .....	97
4.13 แสดงข้อมูลด้านทัศนคติของผู้มารับบริการต่อเจ้าหน้าที่ สถานที่ อุปกรณ์ และอัตราค่าบริการ .....	99
4.14 แสดงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการว่าควรแยกเป็นค่ารักษา ค่าตรวจแล็บ ค่าเอ็กซเรย์ และค่ายาหรือไม่ .....	103



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการแผนผังประกอบ

แผนผังที่	หน้า
1 แสดงแบบแปลนการจัดสถานที่ชั้นล่างของโพลีคลินิกโดยทั่วไป . . . . .	38
2 แสดงแบบแปลนการจัดสถานที่ชั้นที่ 2 ของโพลีคลินิกโดยทั่วไป . . . . .	39
3 แสดงสำยการปฏิบัติงานในการรักษาผู้ป่วย . . . . .	53



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย