

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวภัทรวดี มณี

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เสกสิน วัฒนานุกุลกิจ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร. โกสุมภ์ สายจันทร์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์กาญจนา โชคถาวร	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นผู้ที่เข้ารับบริการที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 200 คนและกลุ่มบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด 300 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูง ด้านผู้รับบริการที่มีภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนปัญหาที่ผู้รับบริการพบบ่อยครั้งคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่าง ๆ คับแคบและแออัด ที่นั่งไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ รอดรอนานเนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัด พนักงานเปลมารับผู้ป่วยช้า ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานช้า อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่เพียงพอบริการ จำนวนบุคลากร เช่น แพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขคือ จัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้นเปิดขยายพื้นที่ทุกจุดบริการให้กว้างขวางขึ้น แพทย์

ผู้ตรวจควมตรวจผู้ป้วยให้ตรงตามนัด พนักงานแปลควรมีความกระตือรือร้นและบริการให้รวดเร็วขึ้น ระบบคอมพิวเตอร์ ให้ใช้งานรวดเร็วขึ้น จัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับผู้รับบริการ และเพิ่มอัตรากำลังของบุคลากรในหน่วยต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ รวมทั้งพัฒนาด้านพฤติกรรมกรให้บริการแก่บุคลากรผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Effectiveness of Health Care Services of Nakornping Hospital, Chiang Mai Province	
Author	Miss Phatarawadee Manee	
Degree	Master of Arts (Political Economy)	
Independent Study Advisory Committee	Associate Professor Seksin Watatananukulkit	Chairperson
	Associate Professor Dr. Kosume Saichan	Member
	Associate Professor Kanjana Chockthawon	Member

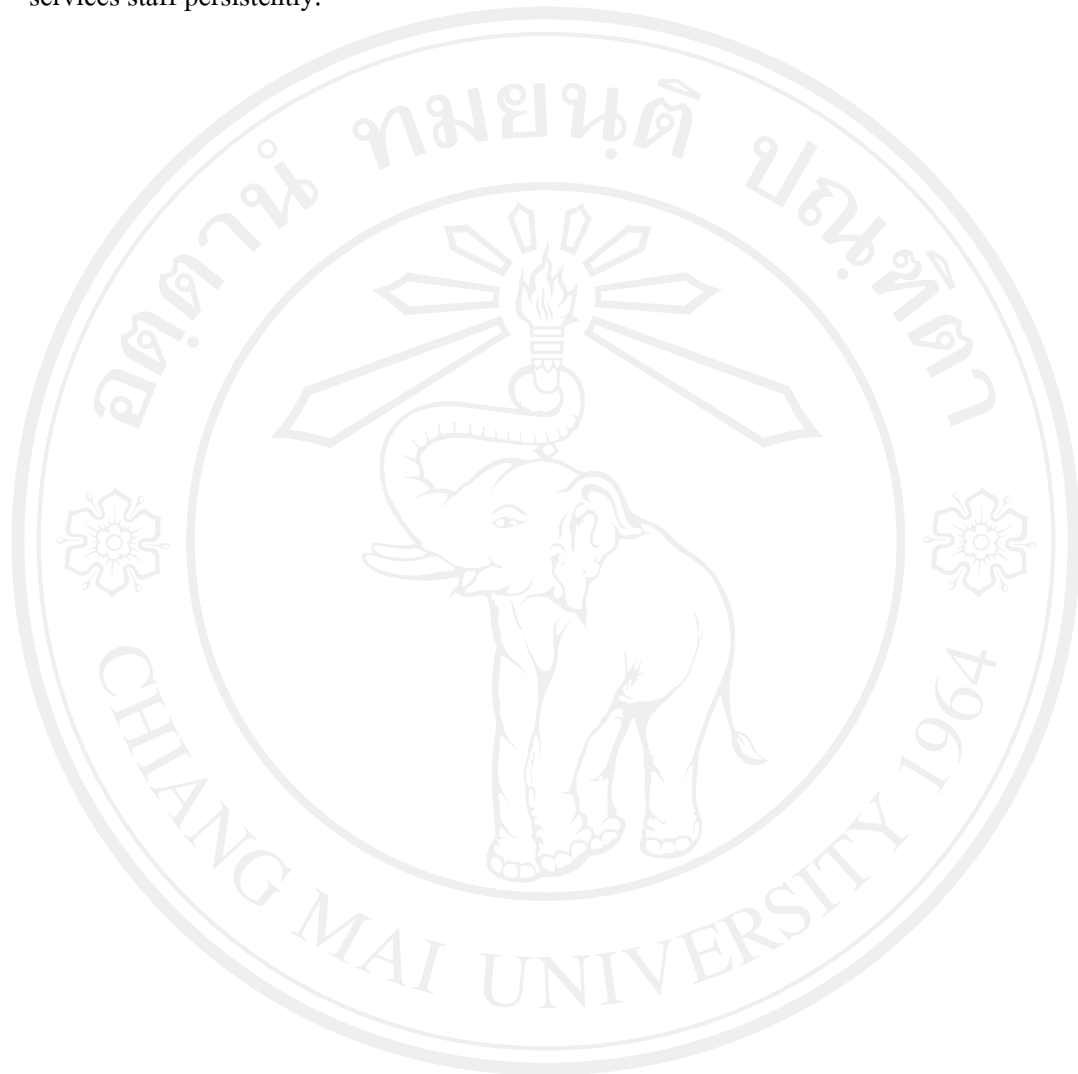
ABSTRACT

The main objectives of this study were: 1) to evaluate the performance of health care service of Nakornping hospital, Chiang Mai Province, 2) to examine the problems and obstacle for health care service of Nakornping hospital, Chiang Mai Province. Data were collected through questionnaires and interviews on a random sampling of patients, who came for treatment at the Nakornping hospital, Chiang Mai Province divided into two groups, namely, 200 general patients and 100 staff patients. Data were analyzed by descriptive statistics including frequency, percentage, mean.

The study revealed that effectiveness of health care service of Nakornping hospital, Chiang Mai Province were at a high level. The patients different in historical background and rights, possessed different attitudes towards the quality services and level of satisfaction towards the quality services of Nakornping hospital, Chiang Mai Province.

In additional, problems most frequently found by patients were, namely inadequate parking lot as well as difficulty in finding parking spaces, congested service areas, insufficient seats for patients, slow service owing to the doctor's lateness, the late approach of transfer patient staff to the patients, the slowness of the computer system, insufficient facilities in the patient's room and insubstantial service staff (doctors, nurses and staff). However, patients suggested that the Center should provide parking spaces, expand all service areas, require the doctors to come to medical treatment on time, encourage transfer patient staff to be more enthusiastic and serve more promptly, computer systems to work more speedily, provide adequate facilities for patients, and

add more personnel in many units, including improvement and training in service practices for services staff persistently.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved