

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาถึงประสิทธิผลในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่และเพื่อประเมินการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสรุปผลของการวิเคราะห์ครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** เกี่ยวกับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 4.1- 4.10)

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่** (ตารางที่ 4.11– 4.19)

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการที่เคยได้รับการจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่**

ตอนที่ 3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาล (ตารางที่ 4.20)

**ส่วนที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน 3 ด้านด้วยกันดังนี้**

ด้านที่ 1 นโยบายของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านที่ 2 การบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านที่ 3 บุคลากรของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

(ตารางที่ 4.21-4.23)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

### ตอนที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1 - ตารางที่ 4.10)

การวิเคราะห์ข้อมูลตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นร้อยละ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ สิทธิที่ได้ในการรักษา ภูมิฐานะเดิม และสุดท้ายทำไมท่านเลือกรับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มีผลการศึกษา ดังนี้

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	125	71.7
ชาย	75	28.3
รวม	200	100.00

ที่มาจาก : การวิเคราะห์แบบสอบถามประสิทธิผลในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.7 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.3 ผู้รับบริการส่วนมากเป็นเพศหญิงเนื่องจากเพศหญิงให้ความสนใจกับสุขภาพของตนเองมากกว่าเพศชาย จากการสอบถามเบื้องต้นจากเพศชายเกี่ยวกับการเข้ามารักษาพยาบาล หากมีอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยก็จะยังไม่มาทำการรักษา ซึ่งต่างกับเพศหญิงหากมีอาการเจ็บป่วยเพียงเล็กน้อยก็จะเข้ามาทำการรักษา

#### ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	32	16.0
30-39 ปี	8	4.0
40-49 ปี	62	31.0
50-59 ปี	57	28.5

60 ขึ้นไป	41	20.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีอายุ 60 ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 อายุ 30-39 ปีคิดเป็นร้อยละ 4.0 เนื่องจากผู้เข้ามารับบริการช่วงอายุ 40-49 ปีเป็นต้นไปพบว่ามีอาการป่วยมากที่สุด เช่นพบอาการความดันโลหิตสูง และมีอาการของโรคอื่นๆ เช่นหัวใจ เบาหวาน ติดตามมาด้วย

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	37	18.7
รับราชการ	68	34.0
เกษตรกร (ทำไร่ ทำนา ทำสวน)	51	25.3
ค้าขาย	24	12.0
อื่นๆ ระบุ ได้แก่ นักศึกษา	3	1.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	8.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาอาชีพเกษตรกร (ทำไร่ ทำนา ทำสวน) คิดเป็นร้อยละ 25.3 อาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 18.7 อาชีพค้าขาย และสุดท้ายมีอาชีพอื่นๆ ระบุ ได้แก่ นักศึกษา และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากจากผู้มีอาชีพรับราชการเข้ามารับบริการมากที่สุด เพราะมีความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการและเงื่อนไขการชำระเงินแบบจ่ายตรงเพราะทำให้รู้สึกสะดวกและรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะสัมพันธ์กับตารางที่ 4.8 ตามสถิติคุ้มครองในการรักษา

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	97	48.3
สมรส	91	45.7

หย่า/หม้าย	12	6.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 45.7 และสถานภาพหย่า/หม้ายคิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	8	4.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	4.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	26	13.0
ปริญญาตรี	141	70.3
ปริญญาโท	17	8.7
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 70.3 วุฒิการศึกษาระดับมัธยมปลายคิดเป็นร้อยละ 13.0 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 8.7 และวุฒิการศึกษาระดับมัธยมต้นและประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 4.0 ซึ่งจะสัมพันธ์กับ ตารางที่ 4.3 มีอาชีพรับราชการ ซึ่งในระดับ 3 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	59	30.0
5,001 – 10,000 บาท	91	46.2
10,001 – 20,000 บาท	27	13.8
20,001 – 30,000 บาท	12	6.0
30,001- 40,000 บาท	5	2.3
มากกว่า 40,000 บาท	3	1.7

<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>100.00</b>
------------	------------	---------------

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 31.3 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 2.3 และมากกว่า 40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 1.7 จะมีความสัมพันธ์กับตารางที่ 4.5 มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี ซึ่งจะมีฐานเงินเดือนในช่วง 7,960 – 10,000 บาท และตารางที่ 4.3 ในเรื่องของอาชีพจะมีประชากรเป็น (นักศึกษาซึ่งไม่มีรายได้จำนวน 3 คนทำให้ประชากรรวมคือ 197 คน)

ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามใน 1 รอบปี ท่านเข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งที่เท่าใด

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลใน 1 รอบปี	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งที่ 1	63	31.6
ครั้งที่ 2	24	12.2
ครั้งที่ 3	15	7.4
มากกว่า 3 ครั้ง	98	48.8
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลมากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาเข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเป็นครั้งที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 31.6 เข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 12.2 และสุดท้ายเข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลครั้งที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 7.4 เนื่องจากโรคบางโรคต้องการรักษาอย่างต่อเนื่องและจากการสอบถามเบื้องต้นผู้เข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลก็มีความมั่นใจในการรักษาจากแพทย์ที่มีประสบการณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิคุ้มครองในการรักษาครั้งนี้

สิทธิคุ้มครองจาก	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงิน	54	27.3
สวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	87	43.5
ประกันสังคม	17	8.2
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	27	13.4
ประกันภัย (ประกันภัยจากรถ, ประกันอุบัติเหตุ, กองทุนทดแทน)	8	4.3
สวัสดิการอื่นๆ	7	3.3
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามสิทธิคุ้มครองในการรักษาครั้งนี้ มีสิทธิจากสวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 43.5 มากที่สุด รองลงมาชำระเงินคิดเป็นร้อยละ 27.3 บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าคิดเป็นร้อยละ 13.4 ประกันสังคมคิดเป็นร้อยละ 8.2 ประกันภัย (ประกันภัยจากรถ, ประกันอุบัติเหตุ, กองทุนทดแทน)คิดเป็นร้อยละ 4.3 และสุดท้ายสวัสดิการอื่นๆ เช่น บupa ประกันสุขภาพ ประเทศไทย (Bupa - British United Provident Association) คือ เป็นผู้ดำเนินการให้บริการประกันสุขภาพที่เชี่ยวชาญของประเทศไทย บupaให้ความคุ้มครองและคำแนะนำด้านประกันสุขภาพแก่ลูกค้าทั้งรายบุคคล พนักงานบริษัทและครอบครัวของพนักงานในบริษัทชั้นนำของประเทศไทย และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.3

เนื่องมาจากมีสิทธิจากสวัสดิการข้าราชการมีเงื่อนไขของการชำระเงินแบบจ่ายตรงเพิ่มเข้ามาทำให้ผู้เข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไม่ต้องจ่ายเงินสดไปก่อนอย่างเช่นเคย ทำให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดเชียงใหม่	143	71.5
จังหวัดอื่นๆ (ไปรตระบุ)	57	28.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 71.5 มากที่สุด และจังหวัดอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 28.5 เกือบทุกภูมิภาคของประเทศเช่น กรุงเทพมหานคร พิษณุโลก ลำพูน แม่ฮ่องสอนและ ตริ่ง ฯ จากการสอบถามเบื้องต้นเนื่องมาจากท่านที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ มีความมั่นใจในบุคลากรทางการแพทย์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการรักษาของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละของการเลือกรับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

สาเหตุที่เลือกรับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย	48	24.0
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	112	56.0
เดินทางสะดวก	129	64.5
ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง	43	21.5
บริการ รวดเร็ว ทันใจ	80	40.0
สถานที่สะดวกสบาย	82	41.0
เคยรักษาที่โรงพยาบาลนี้	42	21.0
มีสิทธิบัตรในการรักษา	103	51.5
อื่นๆ (ระบุ)	4	2.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามสาเหตุในการเลือกรับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 64.5 มากที่สุด รองลงมามีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญคิดเป็นร้อยละ 56.0 มีสิทธิบัตรในการรักษาคิดเป็นร้อยละ 51.5 สถานที่สะดวกสบายคิดเป็นร้อยละ 41.0 บริการ รวดเร็ว ทันใจคิดเป็นร้อยละ 40.0 มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยคิดเป็นร้อยละ 24.0 ค่ารักษาพยาบาลไม่แพงคิดเป็นร้อยละ 21.5 เคยรักษาที่โรงพยาบาลนี้คิดเป็นร้อยละ 21.0 และสุดท้ายอื่นๆ เช่น ใช้จ่ายมีคุณภาพในการรักษา, มีผู้อื่นแนะนำ ให้เข้ารับบริการรักษาพยาบาล, บรรยากาศโดยรวมไม่มีมลภาวะ, มีวิธีการชำระเงินแบบจ่ายตรงคือไม่ต้องชำระเงินสดแต่ต้องมาลงทะเบียนกับทางโรงพยาบาลไว้ก่อนการรักษาคิดเป็นร้อยละ 2.0 ผู้ที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่บอกว่าเดินทางสะดวกเนื่องจากโรงพยาบาลมีโรงพยาบาลสาขามารองรับบริการรักษาพยาบาล เช่น สาขาศรีดอน

ไชนบริเวณเดียวกับศูนย์วันโรคเขต 5 และสาขาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาล ลดเวลาการเดินทาง และยังคงเวลาในการรอคอยอีกด้วย

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถาม  
(ตารางที่ 4.11-4.19)

**ตารางที่ 4.11** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจ (จาก แพทย์ คือแพทย์ ผู้ตรวจ)

ระยะเวลาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	53	26.7
มากกว่า 30 นาที	126	63.0
1 ชั่วโมง	16	7.8
มากกว่า 1 ชั่วโมง	5	2.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจ (จาก แพทย์ คือแพทย์ ผู้ตรวจ) มากกว่า 30 นาที มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาน้อยกว่า 30 นาทีคิดเป็นร้อยละ 26.7 1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 7.8 และสุดท้ายมากกว่า 1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 2.5

เนื่องมาจากขั้นตอนการรักษาโรคบางโรคมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบในการตรวจรักษาไม่เหมือนกัน เช่น โรคทางอายุรกรรมทั่วไปจะมีขั้นตอนในการตรวจรักษาหลายขั้นตอนทำให้ใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 30 นาที



ตารางที่ 4.12 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจรักษา (จากพยาบาล คือ พยาบาลผู้ตรวจ)

ระยะรวมเวลาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	47	23.5
มากกว่า 30 นาที	131	65.5
1 ชั่วโมง	19	9.3
มากกว่า 1 ชั่วโมง	3	1.7
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจรักษา (จากพยาบาล คือ พยาบาลผู้ตรวจ) มากกว่า 30 นาที มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาน้อยกว่า 30 นาทีคิดเป็นร้อยละ 23.5 1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 9.3 และสุดท้ายมากกว่า 1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 1.7

เนื่องมาจากขั้นตอนการรักษาโรคบางโรคมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบไม่เหมือนกัน เช่น โรคทางอายุรกรรมทั่วไปจะมีขั้นตอนในการตรวจรักษาหลายขั้นตอนทำให้ใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 30 นาที

ตารางที่ 4.13 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาระยะเวลาในการรอรับยา

ระยะรวมเวลาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	43	21.4
มากกว่า 30 นาที	132	66.0
1 ชั่วโมง	22	11.0
มากกว่า 1 ชั่วโมง	3	1.6
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการรอรับยา มากกว่า 30 นาที มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาน้อยกว่า 30 นาทีคิดเป็นร้อยละ 21.4 1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 11.0 และสุดท้ายมากกว่า 1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 1.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกว่าการบริการมีความล่าช้าเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนสำหรับท่านที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชน

ตารางที่ 4.14 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ว่าท่านได้รับการบริการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอ็กซเรย์ หรือตรวจพิเศษอื่นๆ ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจดังกล่าวหรือไม่

ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจดังกล่าวหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	31	15.5
ได้รับแต่ไม่เข้าใจเท่าที่ควร	30	15.0
ได้รับและเข้าใจดี	139	69.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านได้รับการบริการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอ็กซเรย์ หรือตรวจพิเศษอื่นๆ ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจดังกล่าวหรือไม่ ได้รับและเข้าใจดีคิดเป็น ร้อยละ 69.5 รองลงมาไม่ได้รับคิดเป็นร้อยละ 15.5 และสุดท้ายได้รับแต่ไม่เข้าใจเท่าที่ควรคิดเป็น ร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.15 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าในความคิดของท่านหรือผู้ที่เคยมารับ บริการ (เช่น ฉลาด) ในการรักษาพยาบาลเช่นการทำแผล ผ่าตัดก้อนเนื้อ (Cyst) เย็บแผล ฉีดยา ฯลฯ ท่านคิดว่าระบบป้องกันและการเฝ้าระวังการติดเชื้อใน โรงพยาบาลจากการให้การพยาบาลดังกล่าว ของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ดีหรือไม่

ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจดังกล่าวหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ดี / แย่มาก	2	1.0
ไม่แน่ใจ	51	25.7
ดี	75	37.5
ไม่ทราบ เพราะไม่เคย	72	35.8
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ในความคิดของท่านหรือผู้ที่เคยมารับบริการ (เช่น ฉลาด) ในการรักษาพยาบาลเช่นการทำแผล ผ่าตัดก้อนเนื้อ (Cyst) เย็บแผล ฉีดยา ฯลฯ ท่านคิดว่าระบบป้องกันและการเฝ้าระวังการติดเชื้อใน โรงพยาบาลจากการให้การพยาบาลดังกล่าวของ โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ดีหรือไม่ ดีคิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาไม่ทราบ เพราะไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 35.8 ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 25.7 และสุดท้าย ไม่ดี / แย่มากคิดเป็นร้อยละ 1.0

เนื่องจากผู้ที่มารับบริการรักษาพยาบาลส่วนมากมารักษาในอาการเจ็บป่วยเล็กน้อย ซึ่งไม่ใช่กรณีของเช่นการทำแผล ผ่าตัดก้อนเนื้อ (Cyst) เข็บแผล ฉีดยา ฯลฯ

**ตารางที่ 4.16** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าท่านมีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง หลังจากที่ท่านได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ท่านมีโรคแทรกซ้อนเพิ่มเติมจากโรคดังกล่าวหรือไม่

ท่านมีโรคแทรกซ้อนเพิ่มเติมจากโรคดังกล่าวหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	113	56.7
มี	37	18.8
ไม่แน่ใจ	22	11.0
ไม่ทราบเพราะไม่เข้าข่าย	27	13.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านมีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง หลังจากที่ท่านได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ท่านมีโรคแทรกซ้อนเพิ่มเติมจากโรคดังกล่าวหรือไม่มีความคิดเห็นว่าเป็น ร้อยละ 56.7 รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 18.8 ไม่ทราบเพราะไม่เข้าข่ายคิดเป็นร้อยละ 13.5 และสุดท้าย ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 11.0

**ตารางที่ 4.17** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าท่านได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่

ท่านได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	5	2.4
ได้รับแต่ไม่เข้าใจเท่าที่ควร	38	18.9
ได้รับและเข้าใจดี	157	78.7
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่ ได้รับและเข้าใจดีมีคิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาได้รับแต่ไม่เข้าใจเท่าที่ควรคิดเป็นร้อยละ 18.9 และไม่ได้รับคิดเป็นร้อยละ 2.4

**ตารางที่ 4.18** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าท่านเคยได้รับการตรวจรักษาจาก โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วหลังจากกลับไปบ้าน ภายในวันนั้นแล้ว (หากมีอาการ ไม่ดีขึ้น) ท่านคิดว่าจะยังต้องกลับมาตรวจรักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่

ท่าน คิดว่าจะยัง ต้อง กลับ มา ตรวจ รักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	105	52.3
มีกลับมารักษาที่โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัด เชียงใหม่ อีกครั้ง	67	33.5
มีไปรักษาที่อื่น	23	11.5
ไม่แน่ใจ	5	2.7
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านเคยได้รับการตรวจรักษาจาก โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วหลังจากกลับไปบ้าน ภายในวันนั้นแล้ว (หากมีอาการ ไม่ดีขึ้น) ท่านคิดว่าจะยังต้องกลับมาตรวจรักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่ มีความ คิดเห็นว่า ไม่มีคิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมามีกลับมารักษาที่โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ อีกครั้งคิดเป็นร้อยละ 33.5 มีไปรักษาที่อื่นคิดเป็นร้อยละ 11.5และสุดท้ายไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ

2.7

ตารางที่ 4.19 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ท่านได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยา หรือไม่

ท่านได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยา หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	33	16.3
ได้รับแต่ไม่เข้าใจ	43	21.4
ได้รับและเข้าใจดี	124	62.3
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านคิดว่าค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล นครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร ได้รับและเข้าใจดีมีคิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาได้รับแต่ไม่เข้าใจคิดเป็นร้อยละ 21.4 และสุดท้ายไม่ได้รับคิดเป็นร้อยละ 16.3

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

มีเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจตามตารางดังนี้

รายการ	น้ำหนักคะแนน		ช่วงคะแนน	เกณฑ์
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงผกผัน		
มากที่สุด	5	1	4.21-5.00	ดีมาก
มาก	4	2	3.41-4.20	ดี
ปานกลาง	3	3	2.61-3.40	ปานกลาง
น้อย	2	4	1.81-2.60	ค่อนข้างต่ำ
ปรับปรุง	1	5	1.00-1.80	ต่ำ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ

ข้อมูลด้านกลางรักษา	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกโดยทั่วไป	3.69	0.95	มาก
2. มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงานหรือทิศทางชัดเจน	3.69	0.92	มาก
3. สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นได้ชัดเจน	3.72	0.96	มาก
4. การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	3.59	0.91	มาก
5. ห้องทำบัตรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่หาได้ง่าย	3.74	0.92	มาก
6. บริการทำบัตร / คั่นบัตรรวดเร็ว	3.56	0.89	มาก
7. เจ้าหน้าที่ทำบัตรใช้วาจาสุภาพ	3.63	0.87	มาก
8. พยาบาลผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำ บอกล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน	3.58	0.88	มาก
9. เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยจากท่าน	3.63	0.86	มาก
10. ท่านพอใจกับการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยของท่านด้วยวาจาสุภาพ	3.70	0.83	มาก

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อมูลด้านกลางรักษา	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
11. พยาบาลผู้ตรวจให้เวลากับท่าน	3.51	0.86	มาก
12. กิริยามารยาทของพยาบาลผู้ตรวจ	3.38	0.91	ปานกลาง
13. พยาบาลผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการ เจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการ เจ็บป่วย	3.47	0.87	ปานกลาง
14.แพทย์ผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำบอกเล่าอาการ เจ็บป่วยจากท่าน	3.65	0.96	มาก
15.แพทย์ผู้ตรวจให้เวลากับท่าน	3.73	0.93	มาก
16. กิริยามารยาทของแพทย์ผู้ตรวจ	3.64	1.00	มาก
17. แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วย และคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	3.57	0.91	มาก
18. บริการคิดเงิน เก็บเงิน ค่ายา สะดวก รวดเร็ว	3.45	1.03	ปานกลาง
19. บริการจ่ายยารวดเร็ว	3.26	1.11	ปานกลาง
20. ได้คำแนะนำ วิธีการใช้ยาแต่ละชนิดชัดเจน จากเจ้าหน้าที่เมื่อมีข้อสงสัย	3.60	0.91	มาก
21. คุณภาพบริการโดยรวม	3.51	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกระดับความพึงพอใจตามปัจจัยในแต่ละด้านของการบริการ จะเห็นว่าปัจจัยที่มี ความพึงพอใจในระดับมากคือ ความสะดวกสบายโดยทั่วไป มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงานหรือทิศทางชัดเจน สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็น ได้ชัดเจน การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ห้องทำบัตรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่หาได้ง่าย บริการทำบัตร / ค้นบัตรรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ทำบัตรใช้วาจาสุภาพ พยาบาลผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยจากท่าน ท่าน

พอใจกับการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยของท่านด้วยวาจาสุขภาพ พยาบาลผู้ตรวจให้เวลากับท่าน แพทย์ผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน แพทย์ผู้ตรวจให้เวลากับท่าน กิริยามารยาทของแพทย์ผู้ตรวจ แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ได้คำแนะนำ วิธีการใช้ยาแต่ละชนิดชัดเจนจากเจ้าหน้าที่เมื่อมีข้อสงสัย และคุณภาพบริการโดยรวม ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ กิริยามารยาทของพยาบาลผู้ตรวจ แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการคิดเงิน เก็บเงิน ค่ายา สะดวก รวดเร็ว บริการจ่ายยารวดเร็ว

**ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน 3 ด้านของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยกันดังนี้**

**ตารางที่ 4.21 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านนโยบาย**

ด้านนโยบาย	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
1. ขั้นตอนการกำหนดนโยบายในองค์กรของท่านเหมาะสมหรือไม่	1 (1.99)	17 (16.61)	40 (40.20)	37 (36.54)	5 (4.32)	3.25	0.85	ปานกลาง
2. มีความต่อเนื่อง ชัดเจน หรือไม่	2 (1.66)	17 (16.28)	43 (42.86)	35 (35.22)	4 (3.65)	3.23	0.82	ปานกลาง
3. สามารถนำไปปฏิบัติได้หรือไม่	3 (2.33)	16 (15.61)	42 (41.86)	37 (36.54)	3 (3.32)	3.23	0.84	ปานกลาง
4. วัสดุอุปกรณ์เหมาะสมเพียงพอกับองค์กรของท่านหรือไม่	10 (9.30)	23 (22.92)	46 (46.18)	19 (18.94)	3 (2.33)	2.82	0.92	ปานกลาง
5. งบประมาณเหมาะสมเพียงพอกับองค์กรของท่านหรือไม่	16 (15.61)	25 (24.92)	40 (40.20)	17 (16.61)	3 (2.33)	2.65	1.01	ปานกลาง
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>3.04</b>	<b>0.28</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านนโยบายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) โดยจำแนกระดับความคิดเห็นคือ ขั้นตอนการกำหนดนโยบายในองค์กรของท่านเหมาะสมหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมาในสัดส่วนที่เท่ากันคือ มีความต่อเนื่อง ชัดเจน หรือไม่และ สามารถนำไปปฏิบัติได้หรือไม่



ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านโยบาย ซึ่งมาจากการกำหนดเบื้องต้น (หน่วยเหนือ) สั่งมาผู้ปฏิบัติต้องทำตามแผนงานนั้นๆ เนื่องจากเป็นไปตามกระบวนการทัศน์ของโรงพยาบาลซึ่งเน้นนโยบายเชิงรุก ทำให้การส่งเสริมสุขภาพของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมแต่นโยบายสำหรับบุคลากรไม่ได้เตรียมพร้อมเท่าที่ควร แนวคิดเข้าใจดั้งเดิมต้องมีแนวทางการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และแนวคิดใหม่ ด้านการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในด้านนโยบายผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งมีความคิดเห็นไม่เหมาะสมเท่าที่ควรในการกำหนดนโยบายในองค์กรของท่านเหมาะสมในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทุกระดับต้องการมีส่วนร่วมในการ กำหนด วางแผน การจัดตั้งนโยบาย หากการจัดตั้งนโยบายยังทำในระดับผู้บริหาร ระดับกระทรวง เป็นผู้กำหนดและจัดตั้งนโยบาย ทำให้แนวทางการปฏิบัติงานในระดับล่างสวนทางและไม่สอดคล้องกับนโยบายทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างยิ่งคือผู้คิดไม่ได้ทำผู้ทำไม่ได้คิด เป็นการขาดความร่วมมือโดยทั่วถึง

ตารางที่ 4.22 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
6. การบริการ เช่น การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ดูแลและ การตรวจรักษาผู้ป่วยเหมาะสมมากน้อยเพียงไร	7 (6.98)	7 (6.31)	41 (40.20)	43 (43.19)	3 (2.99)	3.45	0.83	ปานกลาง
7. ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในการให้บริการในองค์กรของท่านเป็นแบบ One Stop Service ทำได้ดีเพียงใด	6 (5.32)	10 (9.97)	48 (48.17)	33 (32.23)	4 (3.99)	3.20	0.87	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย						3.32	0.11	ปานกลาง

ตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ การบริการ เช่น การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ดูแลและ การตรวจรักษาผู้ป่วยเหมาะสมมากน้อยเพียงไร(ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในการให้บริการในองค์กรของท่านเป็นแบบ One Stop Service ทำได้ดีเพียงใด (ค่าเฉลี่ย 3.32)

เนื่องจากในส่วนของบริการ ผู้ตรวจรักษาผู้ป่วย จะต้องมีการประเมิน ความรู้ ศีระดับหนึ่ง ในการดูแลและรับบริการใน โรคเรื้อรังและโรคทั่วไปโดยการมีการฝึกอบรมและฝึกทักษะในการปฏิบัติงาน ส่วนการบริการแบบ One Stop Service คือกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มทำบัตรตรวจรักษา จ่ายยา และคิดเงิน ในบริเวณเดียวกัน ส่วนใหญ่ทำได้ดีในระดับหนึ่ง ยังขาดการเชื่อมต่อระหว่างสถานที่ทำงานแต่ละจุดบริการ เนื่องจากสถานที่มีความคับแคบของสถานที่ จึงทำให้ไม่สามารถบริการแบบ One Stop Service ได้สมบูรณ์เท่าที่ควร และงานด้านสารสนเทศไม่สอดคล้องกับการใช้งาน โดยมีการแก้ไข โดยการมีส่วนร่วมของฝ่ายผู้ใช้งานกับฝ่ายสารสนเทศเพื่อกำหนดจุดประสงค์ในการใช้งานและประเมินผลหลังการใช้งานเพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.23 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
8. การประสานงานในโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพเพียงไร	2 (1.66)	11 (10.63)	47 (46.84)	36 (35.88)	5 (4.65)	3.21	0.79	ปานกลาง
9. จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้มารับบริการหรือไม่	2 (1.33)	9 (8.97)	50 (50.17)	35 (34.55)	5 (4.65)	3.32	0.76	ปานกลาง
10. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความสามารถในการให้บริการทุกงานในองค์กรได้ดีและมีประสิทธิภาพเพียงไร	1 (1.33)	4 (3.99)	37 (36.21)	51 (50.83)	8 (7.31)	3.59	0.74	มาก
11. การบังคับบัญชาได้รับการยอมรับมากน้อยเพียงไร	6 (5.32)	37 (36.54)	45 (44.85)	11 (11.30)	2 (1.66)	3.23	0.81	ปานกลาง
12. ความทุ่มเทเอาใจใส่ของบุคลากรต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับน่าพอใจเพียงไร	1 (1.00)	6 (5.98)	30 (29.24)	54 (53.82)	10 (9.63)	3.45	0.78	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.36	0.17	ปานกลาง

ตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความสามารถในการให้บริการทุกงานในองค์กรได้ดีและมี

ประสิทธิภาพเพียงไร (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาความทุ่มเทเอาใจใส่ของบุคลากรต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับน่าพอใจเพียงไร (ค่าเฉลี่ย 3.45) และจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้มารับบริการหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 3.32)

เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรเป็นสาเหตุสำคัญในงานบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เพราะมีนโยบายการบริการทั้งแบบเชิงรุกและเชิงรับ คือ บริการในสถานบริการและนอกสถานบริการ (นอกสถานบริการเช่น การออกเยี่ยมผู้เข้ามารับบริการตามบ้าน การดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยหลังคลอด เป็นต้น) งานเหล่านี้ต้องมีบุคลากรเพียงพอในการดูแลเพื่อให้บริการที่ทั่วถึงและครอบคลุมในพื้นที่รับผิดชอบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved