

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปราย ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ในการศึกษาเพื่อประเมินการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาล และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาล และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านรักษาพยาบาล โดยได้การศึกษาออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 การประเมินผลการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการที่เคยได้รับบริการจาก โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน 3 ด้านด้วยกันดังนี้

ด้านที่ 1 นโยบายของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านที่ 2 การบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านที่ 3 บุคลากรของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มการสุ่มโดยสะดวกจำนวน 200 คน จากผู้เข้ารับบริการรักษาพยาบาล และจำนวน 100 คนจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจาก โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Stratified Random Sampling ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ส่วนคือข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่การศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้อง อินเทอร์เน็ต และข้อมูลสถิติที่

เกี่ยวข้องกับข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน จากผู้เข้ารับบริการรักษาพยาบาล และจำนวน 100 คนจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์จำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำไปประมวลผล ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เข้ารับบริการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสนใจด้านสุขภาพมากกว่าเพศชายและมีอายุระหว่าง 40-49 ปี เนื่องจากพบว่ามีอาการป่วยมากที่สุด เช่นพบอาการความดันโลหิตสูง และมีอาการของโรคอื่นๆ เช่นหัวใจ เบาหวาน ติดตามมาด้วยและประกอบอาชีพรับราชการในหน่วยงานต่างๆ สถานภาพสมรสโสดเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จะมีความสัมพันธ์กับตารางที่ 4.5 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งจะมีฐานเงินเดือนในช่วง 7,960 – 10,000 บาท ใน 1 รอบปีนี้ ท่านเข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งที่เท่าใด มากกว่า 3 ครั้ง ส่วนใหญ่ เนื่องจากโรคบางโรคต้องการรักษาอย่างต่อเนื่องและจากการสอบถามเบื้องต้นผู้เข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลก็มีความมั่นใจในการรักษาจากแพทย์ที่มีประสบการณ์ของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ สหศึกษุมครองในการรักษาครั้งนี้ สวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่และทำไมท่านเลือกรับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เดินทางสะดวกมากที่สุดเนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่บอกว่าเดินทางสะดวกเนื่องจากโรงพยาบาลมีโรงพยาบาลสาขารองรับบริการรักษาพยาบาล เช่น สาขาศรีดอนไชยบริเวณเดียวกับศูนย์วัฒนธรรมโรคมะเร็ง 5 และสาขาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาล ลดเวลาการเดินทาง และยังลดเวลาในการรอคอยอีกด้วย และรองลงมาคือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจ (จากแพทย์ คือแพทย์ ผู้ตรวจ)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่ามากกว่า 30 นาที มากที่สุด รองลงมาน้อยกว่า 30 นาที 1 ชั่วโมง และสุดท้ายมากกว่า 1 ชั่วโมง

เนื่องมาจากขั้นตอนการรักษาโรคนางโรคมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบในการตรวจรักษาไม่เหมือนกัน เช่น โรคทางอายุรกรรมทั่วไปจะมีขั้นตอนในการตรวจรักษาหลายขั้นตอนทำให้ใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 30 นาที

ระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจรักษา (จากพยาบาล คือ พยาบาลผู้ตรวจ)

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจรักษา (จากพยาบาล คือ พยาบาลผู้ตรวจ) มากกว่า 30 นาที มากที่สุด รองลงมาน้อยกว่า 30 นาที 1 ชั่วโมง และสุดท้ายน้อยกว่า 1 ชั่วโมงน้อยที่สุด

เนื่องมาจากขั้นตอนการรักษาโรคนางโรคมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบไม่เหมือนกัน เช่น โรคทางอายุรกรรมทั่วไปจะมีขั้นตอนในการตรวจรักษาหลายขั้นตอนทำให้ใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 30 นาที

ระยะเวลาในการรอรับยา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลารวมในระยะเวลาในการรับยามากกว่า 30 นาที มากที่สุด รองลงมาน้อยกว่า 30 นาที 1 ชั่วโมง และสุดท้ายน้อยกว่า 1 ชั่วโมงน้อยที่สุด

ท่านได้รับการบริการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอ็กซเรย์ หรือตรวจพิเศษอื่นๆ ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจดังกล่าวหรือไม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านได้รับการบริการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอ็กซเรย์ หรือตรวจพิเศษอื่นๆ ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจดังกล่าวหรือไม่ ได้รับและเข้าใจดีมากที่สุด รองลงมาไม่ได้รับ และสุดท้ายได้รับแต่ไม่เข้าใจเท่าที่ควร

ในความคิดของท่านหรือผู้ที่เคยมารับบริการ (เช่นญาติ) ในการรักษาพยาบาลเช่นการทำแผล ผ่าตัดก้อนเนื้อ (Cyst) เย็บแผล ฉีดยา ฯลฯ ท่านคิดว่าระบบป้องกันและการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาลจากการให้การรักษาพยาบาลดังกล่าวของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ดีหรือไม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ในความคิดของท่านหรือผู้ที่เคยมารับบริการ (เช่นญาติ) ในการรักษาพยาบาลเช่นการทำแผล ผ่าตัดก้อนเนื้อ (Cyst) เย็บแผล ฉีดยา ฯลฯ ท่านคิดว่าระบบ

ป้องกันและการเฝ้าระวังการติดเชื้อใน โรงพยาบาลจากการให้การรักษาพยาบาลดังกล่าวของโรงพยาบาล นครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ดีหรือไม่ ดี รองลงมาไม่ทราบ เพราะไม่เคย ไม่แน่ใจ และสุดท้ายไม่ดี / แย่มาก

ท่านมีโรคประจำตัว เช่น โรค เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง หลังจากที่ท่านได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ท่านมีโรคแทรกซ้อนเพิ่มเติมจากโรคดังกล่าวหรือไม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านมีโรคประจำตัว เช่น โรค เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง หลังจากที่ท่านได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ท่านมีโรคแทรกซ้อนเพิ่มเติมจากโรคดังกล่าวหรือไม่มีความคิดเห็นว่า ไม่มีรองลงมาไม่ทราบเพราะไม่เข้าใจ และสุดท้าย ไม่แน่ใจ

ท่านได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่ ได้รับและเข้าใจ ดีมี รองลงมาได้รับแต่ไม่เข้าใจเท่าที่ควร และไม่ได้รับน้อยที่สุด

ท่านเคยได้รับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วหลังจากกลับไปบ้าน ภายในวันนั้นแล้ว (หากมีอาการไม่ดีขึ้น) ท่านคิดว่าจะยังต้องกลับมาตรวจรักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านเคยได้รับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วหลังจากกลับไปบ้าน ภายในวันนั้นแล้ว (หากมีอาการไม่ดีขึ้น) ท่านคิดว่าจะยังต้องกลับมาตรวจรักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่ มีความคิดเห็นว่า ไม่มี รองลงมาไม่กลับมารักษาที่โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ อีกครั้ง มีไปรักษาที่อื่น และสุดท้ายไม่แน่ใจ

หากท่านเคยได้รับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วหลังจากกลับไปบ้าน ภายในวันนั้นแล้ว (หากมีอาการไม่ดีขึ้น) ท่านคิดว่าจะยังต้องกลับมาตรวจรักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านเคยได้รับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วหลังจากกลับไปบ้าน ภายในวันนั้นแล้ว (หากมีอาการไม่ดีขึ้น) ท่านคิดว่าจะยังต้องกลับมาตรวจรักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่ มีความคิดเห็นว่า ไม่มี รองลงมาไม่กลับมารักษาที่โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ อีกครั้งคิดเป็น มีไปรักษาที่อื่น และสุดท้ายไม่แน่ใจ

ท่านคิดว่าค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ท่านคิดว่าค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร เหมาะสม รongลงมาไม่ทราบ และสุดท้ายแพง

เนื่องจากสิทธิคุ้มครองในการรักษาส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีสิทธิการชำระเงินแบบจ่ายตรง จึงไม่ต้องชำระเป็นเงินสด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งงานออกเป็น 3 ด้านกลุ่มงานบริการด้วยกันดังนี้

งานบริการเจ้าหน้าที่ทั่วไป ได้แก่ ความสะดวกโดยทั่วไป มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงานหรือทิศทางชัดเจน สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นได้ชัดเจน การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ห้องทำบัตรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่หาได้ง่าย บริการทำบัตร / คั่นบัตรรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ทำบัตรใช้วาจาสุภาพ บริการจ่ายยารวดเร็ว ได้คำแนะนำ วิธีการใช้ยาแต่ละชนิดชัดเจนจากเจ้าหน้าที่เมื่อมีข้อสงสัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการคิดเงิน เก็บเงิน ค่ายา สะดวก รวดเร็วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางเนื่องการบริการแบบ One Stop Service ยังไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควรเพราะยังพบปัญหาด้านของสถานที่ที่คับแคบ

งานบริการด้านพยาบาล ได้แก่ พยาบาลผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำ บอกล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยจากท่าน ท่านพอใจกับการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยของท่านด้วยวาจาสุภาพ กิริยามารยาทของพยาบาลผู้ตรวจ พยาบาลผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก ส่วนพยาบาลผู้ตรวจให้เวลากับท่าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ที่เข้ามารับบริการจำนวนมากทำให้งานพยาบาลไม่ได้มีการสอบถามผู้ป่วยเชิงลึกจะเป็นการสอบถามอาการเบื้องต้นเท่านั้น

งานบริการด้านการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำบอกล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน แพทย์ผู้ตรวจให้เวลากับท่าน กิริยามารยาทของแพทย์ผู้ตรวจ แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน 3 ด้านด้วยกันดังนี้

ด้านที่ 1 นโยบายของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านที่ 2 การบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านที่ 3 บุคลากรของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านนโยบาย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านนโยบาย ได้แก่ ขั้นตอนการกำหนดนโยบายในองค์กรของท่านเหมาะสม หรือไม่ ร่องลงมาในสัดส่วนที่เท่ากันคือ มีความต่อเนื่อง ชัดเจน หรือไม่และ สามารถนำไปปฏิบัติได้หรือไม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อด้านนโยบายโดยรวมในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทุกระดับยังขาดการมีส่วนร่วมในการ กำหนด วางแผน การจัดตั้งนโยบาย หากการจัดตั้งนโยบายยังทำในระดับผู้บริหาร ระดับกระทรวง เป็นผู้กำหนดและจัดตั้งนโยบาย ทำให้แนวทางการปฏิบัติงานในระดับล่างสวนทางและไม่สอดคล้องกับนโยบายทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง คือผู้คิดไม่ได้ทำผู้ทำไม่ได้คิด เป็นการขาดส่วนร่วมโดยทั่วถึง

ด้านการบริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการ เช่น การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ดูแลและการตรวจรักษาผู้ป่วยเหมาะสมมากน้อยเพียง ไรร่องลงมาความสะดวกสบาย รวดเร็วและ ในการให้บริการในองค์กรของท่านเป็นแบบ One Stop Service ทำได้ดีเพียงใด

เนื่องจากในส่วนของบริการ ผู้ตรวจรักษาผู้ป่วย จะต้องมีประสบการณ์ ความรู้ ดีระดับหนึ่ง ในการดูแลและรับบริการในโรคเรื้อรังและโรคทั่วไปโดยการมีการฝึกอบรมและฝึกทักษะในการปฏิบัติงาน ส่วนการบริการแบบ One Stop Service คือกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มทำบัตรตรวจรักษา จ่ายยา และคิดเงิน ในบริเวณเดียวกัน ส่วนใหญ่ทำได้ดีในระดับหนึ่ง ยังขาดการเชื่อมต่อระหว่างสถานที่ทำงานแต่ละจุดบริการ เนื่องจากสถานที่มีความคับแคบของสถานที่ จึงทำให้ไม่สามารถบริการแบบ One Stop Service ได้สมบูรณ์เท่าที่ควร และงานด้านสารสนเทศไม่สอดคล้องกับการใช้งาน โดยมีการแก้ไขโดยการมีส่วนร่วมของฝ่ายผู้ใช้งานกับฝ่ายสารสนเทศเพื่อกำหนดจุดประสงค์ในการใช้งานและประเมินผลหลังการใช้งานเพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความสามารถในการให้บริการทุกงานในองค์กรได้ดีและมีประสิทธิภาพเพียงไร รองลงมาความทุ่มเทเอาใจใส่ของบุคลากรต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับน่าพอใจเพียงไร และจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้มารับบริการหรือไม่

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

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการรักษาพยาบาลตาม ลักษณะของประชากรของผู้รับบริการในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างใดก็ตามลักษณะประชากรของผู้บริการในด้านตอบแบบสอบถาม อายุ สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของทวิวัชรน์ ต่ายใหญ่เที่ยง (2543) ศึกษาความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย ลักษณะของประชากรของผู้รับบริการในด้านเพศ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย แตกต่างกัน ส่วนลักษณะประชากรของผู้บริการในด้านตอบแบบสอบถาม อายุสถานภาพที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกระดับความพึงพอใจตามปัจจัยในแต่ละด้านของการบริการ จะเห็นว่าปัจจัยที่มี

ความพึงพอใจในระดับมากคือ ความสะดวกสบายโดยทั่วไป มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงานหรือทิศทางชัดเจน สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นได้ชัดเจน การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ห้องทำบัตรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่หาได้ง่าย บริการทำบัตร / คั่นบัตรรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ทำบัตรใช้วาจาสุภาพ พยาบาลผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำ บอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยจากท่าน ท่านพอใจกับการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยของท่านด้วยวาจาสุภาพ พยาบาลผู้ตรวจให้เวลากับท่าน แพทย์ผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน แพทย์ผู้ตรวจให้เวลากับท่าน กิริยามารยาทของแพทย์ผู้ตรวจ แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ได้คำแนะนำ วิธีการใช้ยาแต่ละชนิดชัดเจนจากเจ้าหน้าที่เมื่อมีข้อสงสัย และ คุณภาพบริการ โดยรวมส่วนปัจจัยที่เหลือมีความพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ กิริยามารยาทของพยาบาลผู้ตรวจ แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการคิดเงิน เก็บเงิน ค่ายา สะดวก รวดเร็ว บริการจ่ายยารวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของ อุบลศรี หาญเจริญกิจ (2543) ศึกษาระดับคุณภาพบริการโดยการสัมภาษณ์ ตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า พบว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่างกัน คือ ด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากเช่นกันต่อคุณภาพบริการโดยรวมเช่นกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน 3 ด้านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านนโยบาย ได้แก่ ขั้นตอนการกำหนดนโยบายในองค์กรของท่านเหมาะสม หรือไม่ รองลงมาในสัดส่วนที่เท่ากันคือมีความต่อเนื่อง ชัดเจน หรือไม่และ สามารถนำไปปฏิบัติได้หรือไม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านโยบาย ด้านการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในด้านนโยบายผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งมีความคิดเห็นไม่เหมาะสมเท่าที่ควรในการกำหนดนโยบายในองค์กรของท่านเหมาะสมในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทุกระดับต้องการมีส่วนร่วมในการ กำหนด วางแผน การจัดตั้งนโยบาย หากการจัดตั้งนโยบายยังทำในระดับผู้บริหาร ระดับกระทรวง เป็นผู้กำหนดและจัดตั้งนโยบาย ทำให้แนวทางการปฏิบัติงานในระดับล่างสวนทางและไม่สอดคล้องกับนโยบายทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง คือผู้คิดไม่ได้ทำผู้ทำไม่ได้คิด เป็นการขาดความร่วมมือกัน ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของ อารีย์ ใจคำป็น (2547) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลดำเนินงานหน่วยปฐมภูมิในงานบริการด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่างกัน คือ ด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอยู่ใน

ระดับมากและด้านนโยบายผู้ปฏิบัติส่วนหนึ่งมีความเห็นไม่เหมาะสมในการจัดตั้งนโยบายของหน่วยปฐมภูมิเนื่องจากการจัดตั้งนโยบายต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายร่วมกัน

ความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับสูง พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อธิบายได้ว่านโยบายที่สำคัญของโรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่ในการบริหารงานด้านบริการอย่างมีคุณภาพจะต้องเน้นความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก คุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า (สมิต ัสชญกร, 2548) ซึ่งผลการศึกษาสามารถสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้สามารถสนับสนุนกับงานวิจัยของ วิกาวดี สายนำทาน (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อบริการด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้านสัมพันธภาพที่จริงใจของผู้บริการ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของแพทย์ สูงกว่าพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และตัวแปรด้าน เพศ อายุ การศึกษาที่แตกต่างกันสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันด้วย

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยรวม ส่วนใหญ่เกี่ยวกับความสะดวกสบาย โดยทั่วไป มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงานหรือทิศทางชัดเจน สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวก ในการติดต่อมองเห็นได้ชัดเจน การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ห้องทำบัตรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่หาได้ง่าย บริการทำบัตร/คืนบัตรรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ทำบัตรใช้วาจาสุภาพ พยาบาลผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำ บอกล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยจากท่าน ท่านพอใจกับการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยของท่านด้วยวาจาสุภาพ พยาบาลผู้ตรวจให้เวลากับท่าน แพทย์ผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำบอกล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน แพทย์ผู้ตรวจให้เวลากับท่าน กิริยามารยาทของแพทย์ผู้ตรวจ แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ได้คำแนะนำ วิธีการใช้ยาแต่ละชนิดชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ เมื่อมีข้อสงสัย และ คุณภาพบริการโดยรวม ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ กิริยามารยาทของพยาบาลผู้ตรวจ แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการคิดเงิน เก็บเงิน ค่ายา สะดวก รวดเร็ว บริการจ่ายยารวดเร็ว ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรุณา คฤหเดชะ (2546) ที่ศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ ตลอดจนที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ การรอรับยาจะใช้เวลานาน ในการติดต่อแต่ละขั้นตอนและการไม่รู้ไม่เข้าใจในเรื่องกฎระเบียบอย่างเพียงพอ ผู้รับบริการก็มีจำนวนมากแต่บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อย การหาพื้นที่และจุดบริการต่างๆ ในแต่ละห้องตรวจต้องใช้เวลาานเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ตลอดจนเรื่องของระบบคอมพิวเตอร์มักมีปัญหาบ่อยครั้ง

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นพบในประเด็นต่อไปนี้

ในด้านผู้รับบริการ และผู้ให้บริการมีความเห็นที่แตกต่างกัน คือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากและในด้านนโยบายผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งมีความคิดเห็นไม่เหมาะสมเท่าที่ควรในการกำหนดนโยบายในองค์กรของท่านเหมาะสมในระดับปานกลางเพราะยังขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายร่วมกันเท่าที่ควร

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากนั้นน่าจะเกี่ยวข้องกับระดับการศึกษาซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และผู้รับบริการอยู่ในเขตพื้นที่ซึ่งสะดวกในการมารับบริการเนื่องจากมีโรงพยาบาลสาขามารองรับบริการรักษาพยาบาล เช่น สาขาศรีดอนไชยและสาขาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลลดเวลาการเดินทาง และยังลดเวลาในการรอคอยอีกด้วย มีสิทธิจากสวัสดิการข้าราชการมีเงื่อนไขของการชำระเงินแบบจ่ายตรงเพิ่มเข้ามาทำให้ผู้เข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไม่ต้องจ่ายเงินสดไปก่อนอย่างเช่นเคย และบัตรประกันสุขภาพ ทำให้มีความสะดวกและ พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ในด้านการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในด้านนโยบายผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งมีความคิดเห็นไม่เหมาะสมเท่าที่ควรในการกำหนดนโยบายในองค์กรของท่านเหมาะสมในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทุกระดับต้องการมีส่วนร่วมในการ กำหนด วางแผน การจัดตั้งนโยบาย หากการจัดตั้งนโยบายยังทำในระดับผู้บริหาร ระดับกระทรวง เป็นผู้กำหนดและจัดตั้งนโยบาย ทำให้แนวทางการปฏิบัติงานในระดับล่างสวนทางและไม่สอดคล้องกับนโยบายทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างยิ่งคือผู้คิด ไม่ได้ทำผู้ทำไม่ได้คิด เป็นการขาดส่วนร่วมโดยทั่วถึง

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการ ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อแนะนำเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลอื่นๆ ในระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ต่อไป

2. จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดให้มีการศึกษาโดยเปรียบเทียบกับการให้บริการรักษาพยาบาลของภาคเอกชนเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการต่อไปแก่ประชาชนโดยยึดแนวทางบริการสาธารณะที่ไม่ได้มุ่งเน้นการแสวงหาผลกำไรเป็นหลัก

จากผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาล แม้ผลการศึกษาจะอยู่ในระดับสูง ก็ตามควรจะคำนึงว่าผู้รับบริการการรักษาพยาบาลต้องเกิดความรู้สึกในคุณภาพบริการในการรักษาพยาบาลในทุกด้านด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการการรักษาพยาบาลควรมีการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาล อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ที่มีระดับคะแนน ปานกลาง ค่อนข้างต่ำ และต่ำ ให้สามารถอยู่ในระดับสูง และสูงมาก รวมทั้งนำข้อมูลในการศึกษาวิจัยด้านต่างๆ เสนอให้ผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำไปประเมินคุณภาพบริการในการรักษาพยาบาลและ พัฒนาองค์กร นอกจากนี้ในการให้บริการควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการได้มองเห็นความสำคัญ และเพื่อให้เกิดมุมมองในคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน และกรให้บริการของพยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงด้านคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการรักษาพยาบาลมากยิ่งขึ้น