

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	15
2.3 ทบทวนวรรณกรรม	19
2.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา	22
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีการศึกษา	
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	22
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัย	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ใช้บริการใน โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	24
1.1 ข้อมูลทั่วไป ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ส่วนที่ 2 การประเมินผลการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	31
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	34
3.1 ปัจจัยด้านองค์กรต่อการเปลี่ยนงาน	37
ส่วนที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจาก โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงาน 3 ด้านด้วยกันดังนี้	39
4.1 ด้านที่ 1 นโยบายของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	39
4.2 ด้านที่ 2 การบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	40
4.3 ด้านที่ 3 บุคลากรของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	41
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	43
5.2 การอภิปรายผล	48
5.3 ข้อค้นพบ	50
5.4 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รูปขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่และแบบสอบถาม	55
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	25
4.2 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	25
4.3 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	26
4.4 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	26
4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	27
4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	27
4.7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนร้อยละของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามใน 1 รอบปี ท่านเข้ารับบริการรักษาพยาบาล	28
4.8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิคุ้มครองในการรักษา ครั้งนี้	29
4.9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค	29
4.10 จำนวนร้อยละของการเลือกรับบริการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	30
4.11 จำนวนร้อยละของการอายุผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลารวม ในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจ (จาก แพทย์ คือแพทย์ ผู้ตรวจ)	31
4.12 จำนวนร้อยละระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึง โรงพยาบาลจนได้รับการตรวจรักษา (จาก พยาบาล คือ พยาบาล ผู้ตรวจ)	32
4.13 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาในการรอรับยา	32
4.14 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ว่าท่านได้รับการบริการตรวจเลือด ปีสภาวะ เอ็กซเรย์ หรือตรวจพิเศษอื่นๆ ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจดังกล่าวหรือไม่	33
4.15 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าในความคิดของท่านหรือผู้ที่เคยมา รับบริการ (เช่นญาติ) ในการรักษาพยาบาลเช่นการทำแผล ผ่าตัดก้อนเนื้อ (Cyst) เย็บแผล ฉีดยา ฯลฯ ท่านคิดว่าระบบป้องกันและการเฝ้าระวังการ ติดเชื้อใน โรงพยาบาลจากการให้การรักษาพยาบาลดังกล่าวของโรงพยาบาล นครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ดีหรือไม่	34

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าท่านมีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง หลังจากที่ท่านได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ท่านมีโรคแทรกซ้อนเพิ่มเติมจากโรคดังกล่าวหรือไม่	34
4.17 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่	35
4.18 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าท่านเคยได้รับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วหลังจากกลับไปบ้านภายในวันนั้นแล้ว (หากมีอาการไม่ดีขึ้น) ท่านคิดว่าจะยังต้องกลับมาตรวจรักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่	35
4.19 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามว่าท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่	36
4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	37
4.21 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านนโยบาย	39
4.22 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริการ	40
4.23 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านบุคลากร	41

สารบัญภาพ

ภาพ

2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

หน้า

22



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved