

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้เขียน	นายณรงค์ชัย เป็่งกึระ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	

อาจารย์ ดร. ปรีชา	เจ็งเจริญ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์	ลดาวัลย์ ณ อยุธยา	กรรมการ
อาจารย์พนม	กุนาวงค์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) ศึกษาถึงปัญหาและข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นผู้รับบริการที่มาเข้ารับบริการที่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 200 คน และกลุ่มบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 100 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด 300 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วยค่า t -test

ผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ด้านผู้รับบริการที่มีภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษฯ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วยค่า t -test พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนปัญหาที่ผู้รับบริการพบบ่อยครั้ง คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่างๆ คับแคบและแออัด ที่นั่งไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ รอตรวจนาน เนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัด พนักงานเปลมารับผู้ป่วยช้า รถลิฟท์นานและลิฟท์ขึ้นลงช้ามาก ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานช้า อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่เพียงพอบริการ จำนวนบุคลากร เช่น แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข คือ จัดหาสถานที่จอดรถให้อยู่ใกล้กับอาคารศรีพัฒน์ เปิดขยายพื้นที่ทุกจุดบริการให้กว้างขวางขึ้น แพทย์ควรมาตรวจผู้ป่วยให้ตรงตามนัด พนักงานเปลควรมีความกระตือรือร้นและบริการให้รวดเร็วขึ้น ควรปรับปรุงระบบลิฟท์ขึ้นลงและระบบคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานรวดเร็วขึ้น จัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับผู้รับบริการ และเพิ่มอัตราค่าจ้างของบุคลากรในหน่วยต่างๆ ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ รวมทั้งพัฒนาและฝึกอบรมด้านพฤติกรรมบริการให้กับบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Quality of Services of the Special Medical Service Center,
Chiang Mai University

Author Mr.Narongchai Pengpeera

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Committee

Lecturer Dr.Preecha	Jengjalern	Chaiperson
Associate Professor Siripong	Ladawan Na Ayuthaya	Member
Lecturer Panom	Gunawong	Member

ABSTRACT

The main objectives of this study were: 1) to examine the quality of service of the Special Medical Service Center, Chiang Mai University, 2) to explore the patients' level of satisfaction towards the services of the Center, and 3) to investigate problems and attitudes of the patients towards the services of the Center. Data were collected through questionnaires and interviews on a random sampling of patients, who came for treatment at the Special Medical Service Center, Chiang Mai University, divided into two groups, namely, 200 general patients and 100 staff patients. Data were analyzed by the Statistical Package for Social Sciences/Personal Computer (SPSS/PC) and descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The study revealed that the quality of services and the patients' level of satisfaction towards the quality of service of the Special Medical Service Center, Chiang Mai University were at a high level with a statistical level of significance of 0.001 which was in accord with the hypothesis. The patients, different in historical background and rights, possessed different attitudes towards the quality of services and the level of satisfaction towards the quality of services while the t-test score was not different which was not in accordance with the hypothesis.

In addition, 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 long waiting time for the elevators and the slowness of the elevators in going up and down, the slowness of the computer system, insufficient facilities in the patient's room and insubstantial service staff (doctors, nurses and officers). However, patients suggested that the Center should provide parking space near Sripat Building, expand all service areas, require the doctors to come for medical treatment on time, encourage transfer patient staff to be more enthusiastic and serve more promptly, improve the elevator and 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 service staff persistently and constantly.