

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทักษะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ของ  
โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายชาติชาย ชินวัตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ศิริพงษ์

ลดาวัลย์ ณ อยุธยา ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. จักรพันธ์

วงษ์บูรณาวาทย กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพรัช

ตระการศิรินนท์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ของ  
โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. วิเคราะห์ถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์  
ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่
2. ศึกษาความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ารับ  
บริการทางการแพทย์ จากโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่
3. วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล  
ประสาทเชียงใหม่
4. ศึกษาหาแนวทางการแก้ไข เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลมีคุณภาพตาม  
ความคาดหวังของผู้รับบริการ

โดยศึกษาจากผู้รับบริการ ณ. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2544 จำนวน 354 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีทัศนคติไปในทางที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ ในด้านความคาดหวังและความต้องการที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับ ได้แก่ การได้รับการรักษาที่ดีและหายขาดได้ ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่

ในส่วนของความพึงพอใจนั้น โดยรวมแล้วผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่าย ส่วนปัญหาอุปสรรคพบว่า ผู้รับบริการระบุว่ามีปัญหาด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านบุคคลบ้างเล็กน้อย

Independent Study Title     Attitudes of Recipients Towards the Quality of Medical  
Service at Chiang Mai Neurological Hospital

Author                             Mr. Chatchai Chinnawat

M.P.A.

Examining Committee

Assoc. Prof. Siripong	Ladavalya Na Ayutthaya	Chairman
Assoc. Prof. Dr.Chakrapand Wongburanavart		Member
Asst. Prof. Pairat	Trakarnsirinont	Member

ABSTRACT

The objectives of the study entitled "Attitudes of Recipients Towards the Quality of Medical Service in Chiang Mai Neurological Hospital" are as follows:

1. To analyze the opinion of the recipients towards the quality of medical service in Chiang Mai Neurological Hospital.
2. To study expectation, needs, and satisfaction of the recipients towards the medical service in Chiang Mai Neurological Hospital.
3. To analyze the the problems and obstacles in the medical service of Chiang Mai Neurological Hospital.
4. To study the guidelines for solution of improvement the quality of service in Chiang Mai Neurological Hospital according to the recipients expectation.

The sample group was comprised of 354 recipients of the Out Patient Department (O.P.D.) of the Hospital during August - September, 2001. Questionnaire was used as a research tool.

The study results have revealed that the recipients had positive opinion towards the quality of medical service in Chiang Mai Neurological Hospital. As regards the expectation and needs they expected to receive medical treatment and can be recovering from an illness; they also expected to receive the closest care from the doctors, nurses, and officers .

In view of satisfaction, in general they had quite high level of satisfaction in every way such as the service itself, personnel, place, equipment, instruments, and expenses. Regarding the obstacles and problems, the recipients reported that there were only small obstacles and problems about place, service and personnel.