

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
ด้านการบริการ สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวจิราวรรณ เครือคำปิว

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลสิทธิ์ สิทธิขมภู	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา อินทรสมพันธ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ เมฆบังวัน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลด้านการบริการ สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ
ผู้รับบริการสาธารณสุข 280 คน ผู้ให้บริการ 40 คน และผู้บริหาร 8 คน เครื่องมือที่ใช้
เป็นแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ผู้บริหารได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ด้านเป้าหมายและกระบวนการทดลองคุณภาพ และด้านการสร้างความมั่นใจและเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการ ทุกรายการอยู่ในระดับมาก โดยให้
ข้อเสนอแนะว่า โรงพยาบาลควรมีการเตรียมความพร้อมและมีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจน
รวมถึงมีการกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้น มีพฤติกรรมและมีหัวใจในการบริการอย่างแท้จริง
จึงจะประสบผลสำเร็จ

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าด้านเป้าหมายและกระบวนการทดลองคุณภาพ ด้านหลักการ พัฒนาและรับรองคุณภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการบริการ และด้านการสร้างความมั่นใจ และเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ควรมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ และควรปรับปรุงพัฒนาในส่วนของพนักงาน โดยมีสวัสดิการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีความรวดเร็วในการรักษาและให้บริการ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

Independent Study Title Preparation for Development and Hospital Quality Assessment
Service of Special Medical Service Center Chiang Mai University

Author Miss Jirawan Kruekumpew

M.Ed. Vocational Education

Examining Committee

Asst. Prof. Palasit Sittichompoo	Chairman
Asst. Prof. Preecha Intarasonpun	Member
Asst. Prof. Dr. Apichart Makbungwun	Member

ABSTRACT

This independent study was to explore the readiness of preparation for development and to assess the hospital quality service of the Special Medical Service Center in Chiangmai University. The study group consisted of 280 service customers, 40 serving personnel and 8 Center administrators. Data were collected by using a questionnaire and were then analyzed through uses of frequency, percentage, mean and standard deviation.

The findings were as follows:

The administrators expressed their opinion on the service quality for preparing the readiness in order to develop and to receive hospital quality assurance on the aspects of its goals and quality trial process and the creation of confidence provided for service customers. All items above were rated at high level. However, the administrators also recommended the preparation should be clear in its goal and policy. In addition, the hospital personnel should be encouraged to perform their job with service heart so that the preparation would be successful.

The opinion on the goals, quality trial process, principles of development and quality assurance, the response to service need, and construction of customers' confidence were rated by

serving personnel at high level. The personnel further suggested that the job should be performed on the basis of honest. A number of serving personnel should be appropriate with a number of service customers so that the services will be more convenient. Moreover, the personnel should be developed by providing them job welfare for being a will of work.

The customers' opinions on every item were rated at high level. Recommendations made were that the parking lot should be provided more space; healing and service should be performed as fast as possible; and the services should open 24 hours a day.