

บทคัดย่อ

โรงพยาบาลเอกชนมีส่วนสำคัญในการช่วยการบริการการรักษาผู้เจ็บป่วย แต่แต่ละแห่งย่อมมีการพัฒนาการบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีและความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง **ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการบริการรักษาในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่** โดยศึกษาในโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงเกิน 100 เตียงขึ้นไป ได้แก่โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และโรงพยาบาลแมคคอร์มิค พบว่าส่วนใหญ่ของผู้ที่มาใช้บริการ(ร้อยละ70-80)มีความพอใจในการบริการ ณ โรงพยาบาลแห่งนั้น ยังมีบางราย(น้อยกว่าร้อยละ20)ที่มีทัศนคติในทางลบต่อการบริการบางส่วน อาทิเช่น ที่จอดรถไม่เพียงพอและไม่เป็นระเบียบ สถานที่ที่ผู้ป่วยนอกคับแคบ การบริการที่ล่าช้าและต้องเสียเวลารอนาน เป็นต้น **ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้คือ** เป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงพยาบาลนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ