

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษา ผู้ป่วยนอก นรีเวชกรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้ทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ด้านนรีเวชกรรมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการบริการด้านนรีเวชกรรมในด้านต่าง ๆ และได้ข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนา คุณภาพการบริการภายในแผนกนรีเวชกรรมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการที่แผนกนรีเวชกรรมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 150 คน โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วนจ่ายเป็นเงินสด จำนวนครั้งที่ เคยใช้บริการ 0 - 2 ครั้ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการบริการแต่ละด้านอยู่ในเกณฑ์สูง ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์มีระดับคุณภาพสูงที่สุด ด้านเครื่องมืออุปกรณ์อาคารสถานที่ ด้านการตรวจรักษา ด้านอัตราค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับคุณภาพสูง ในเรื่องสมมติฐานที่ พิจารณา เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ วิธีการจ่ายค่ารักษา และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการรักษามี ความแตกต่างกัน