

บทคัดย่อ

T 151431

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของกลุ่มโรงพยาบาลในเครือวิภาวดี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการในด้านการบริการเวชระเบียน การตรวจรักษา การบริการเภสัชกรรม สถานที่และสภาพแวดล้อม เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของกลุ่มโรงพยาบาลในเครือวิภาวดีในภาพรวม จำแนกตามโรงพยาบาล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยนอกของกลุ่มโรงพยาบาลในเครือวิภาวดี ทั้ง 3 แห่ง ในช่วงเดือนกันยายนปี 2546 โดยนำสถิติของผู้มาใช้บริการย้อนหลัง ในปี 2545 ประมาณประชากรต่อเดือนโดยแยกเป็น 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลวิภาวดี ประมาณ 23,000 คน โรงพยาบาลวิภาวดี 2 ประมาณ 5,500 คน และโรงพยาบาลเจ้าพระยาประมาณ 12,000 คน ดังนั้น ประชากรรวมทั้งสิ้นประมาณ 40,500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของกลุ่มโรงพยาบาลในเครือวิภาวดีใน 4 ด้าน ของการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยนอก ต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของกลุ่มโรงพยาบาลในเครือวิภาวดีในภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตรวจรักษา ด้านการบริการเวชระเบียน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านการบริการเภสัชกรรม ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของกลุ่มโรงพยาบาลในเครือวิภาวดี ในภาพรวม จำแนกตามโรงพยาบาลพบว่า มีความแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน และรวมทุกด้าน

ABSTRACT

TE 151431

The purpose of this study was to investigate of Service Satisfaction of Out Patient of Out Patient Department of Vibhavadi Hospital Group. The study is focus on four subjects of service satisfaction, which are register service, doctor check up service, pharmacy service and location and environment and compared the service satisfaction of out patient for Vibhavadi Hospital Group in overall result separated by Hospital types

The samples of this study were collect from three of hospitals of Vibhavadi Hospital Group in September,2003 But the statistic number use from year 2002, the number of out patient per month from three sample hospital as follow Vibhavadi about 23,000 patients, Vibhavadi 2 about 5,500 patients and Chaophya about 12,000 patients

The analyzes data of this study are using frequency, percentage, means (μ), Standard Deviation (σ)

The overall result of this study found that the service satisfaction of out patient for Vibhavadi Hospital Group is high by order the average number of satisfaction from high to low as follow register service, doctor check up service, pharmacy and location and environment

When compared the service satisfaction of out patient for Vibhavadi Hospital Group in overall result separated by Hospital types, it found that thay were in different at 0.5 levels.