

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปตามการพิสูจน์สมมติฐานดังนี้คือ ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจแตกต่างกันจะเลือกโรงพยาบาลต่างกัน โดยที่ตัวแปรที่พบชัดเจน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้ และ เชื้อสาย ในขณะที่ตัวแปรภูมิลำเนา และศาสนา พบความสัมพันธ์ไม่ชัดเจน

นอกจากนี้ยังพบว่า ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจแตกต่างกันจะเลือกอัตราค่าห้องในโรงพยาบาลแตกต่างกัน โดยทั้งนี้พบทั้งในโรงพยาบาลรัฐ (เลิศสิน) และโรงพยาบาลเอกชน (กรุงเทพคริสเตียน) โดยพบตัวแปรที่แสดงความสัมพันธ์ที่ชัดเจนคือ กรณีโรงพยาบาลเลิศสิน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้ เชื้อสาย และศาสนา ในขณะที่มีตัวแปรภูมิลำเนาที่แสดงความสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ในกรณีโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ตัวแปรที่แสดงความสัมพันธ์ที่ชัดเจนได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ และศาสนา ในขณะที่ตัวแปรที่พบความสัมพันธ์ไม่ชัดเจนคือ เพศ สถานภาพการสมรส อาชีพ เชื้อสาย และภูมิลำเนา

ประการสุดท้าย พบว่าผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจแตกต่างกันจะมีความพอใจต่อการบริการที่ได้รับในแต่ละประเทศแตกต่างกัน กล่าวคือ พบว่า ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจแตกต่างกันจะมีความพอใจไปในทิศทางเดียวกัน เป็นส่วนใหญ่ คือแสดงความพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลทั้งสองแห่ง หรือกล่าวได้ว่า ฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจจะมีความสัมพันธ์ไม่เด่นชัด กับความพอใจในบริการรักษาของผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชน โดยตัวแปรที่นำมาทดสอบนี้ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้ เชื้อสาย ภูมิลำเนา และศาสนา

นอกจากการพิสูจน์สมมติฐานทั้ง ๓ ประการดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาได้นำเอาปัจจัยทางสังคม ซึ่งเป็นประสบการณ์ทางสังคมของผู้ป่วยมาทำการศึกษาว่าจะมีผลต่อการบริการและ

ความพอใจแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งสองโรงพยาบาล และพบว่า ประสพการณ์การ เคย เข้ารับบริการ รักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน ประสพการณ์การรู้จักกับ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลปัจจุบันและประสพ- การณ์การได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น ให้ เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน จะมีความสัมพันธ์ที่ เด่นชัดกับการ เลือกโรงพยาบาล ส่วนในกรณีการ เลือกอัตราค่าห้อง พบว่าตัวแปรประสพการณ์ การ เคยรับบริการในโรงพยาบาลปัจจุบันและประสพการณ์การรู้จักกับ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ปัจจุบัน จะแสดงความสัมพันธ์อย่างเด่นชัด ในขณะที่ตัวแปรประสพการณ์การได้รับคำแนะนำจาก ผู้อื่น จะแสดงความสัมพันธ์ที่ไม่เด่นชัด

ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยทางสังคมซึ่งได้แก่ประสพการณ์ทั้ง 3 ประการดังกล่าวก็แสดง ความสัมพันธ์ที่ไม่เด่นชัด กับความพอใจของผู้ป่วยค่อบริการรักษาในโรงพยาบาล เช่นเดียวกัน

อภิปรายผลในเชิงทฤษฎี

ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวคิดทฤษฎีทางชนชั้น (Social class) เป็นแนวทางในการศึกษา ครั้งนี้ จากผลการศึกษาพบว่า ฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ หรือมีผลต่อ การเลือกรับบริการในโรงพยาบาลทั้งในด้านการ เลือกโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน การเลือกประเภทห้องสามัญ ห้องพิเศษ ในโรงพยาบาลรัฐ และการเลือกประ เภทห้องราคาต่ำ ห้องราคาสูงในโรงพยาบาลเอกชน

ลักษณะดังกล่าวข้างต้น สามารถอภิปรายผลในเชิงทฤษฎี กล่าวคือสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีทางชนชั้น ที่ว่าฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจแตกต่างกัน จะมีผลต่อการดำรงชีวิต การมีแบบ ชีวิต (Life style) และโอกาสชีวิต (Life chance) แตกต่างกัน และชนชั้นทางสังคม (Social class) ดังกล่าว เมื่อพิจารณาจากกลุ่มผู้ป่วยในการศึกษาครั้งนี้สามารถจำแนกได้ คือ มีกลุ่มที่มีการศึกษาต่างกัน ฐานะทาง เศรษฐกิจหรือรายได้ต่างกัน อาชีพต่างกัน เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันจากลักษณะทางชนชั้นในการพิจารณาความแตกต่างดังกล่าว พบว่ากลุ่มผู้ป่วยที่มี ความแตกต่างทางชนชั้น มีลักษณะการเลือกรับบริการต่างกัดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นผลการ ศึกษาครั้งนี้จึงสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทางชนชั้นที่ได้แสดงไว้ ในลักษณะการพิจารณาทางสังคม- วิทยาและมานุษยวิทยา

นอกจากการศึกษาถึงฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการในโรงพยาบาล แล้วผู้ศึกษายังได้ศึกษาไปถึงฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจ จะมีผลต่อความพึงพอใจจากบริการ ประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับหรือไม่ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ กล่าวคือ

พฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์จะ เป็นการพยายามขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือความไม่ได้ดุลยภาพ (Unequilibrium) ในร่างกายมนุษย์ เมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ไปได้แล้วมนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจ หรือ เป็นผลสืบเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว (Human needs) ความตึงเครียดก็จะลดลงซึ่งจะนำมาซึ่งความพอใจนั่นเอง

ในขณะเดียวกัน จากผลการศึกษาพบว่าฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจของผู้ป่วยนั้น ไม่มี ความสัมพันธ์หรือไม่มีผลต่อความพึงพอใจดังที่กล่าวมาข้างต้น นั่นคือฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจ ของผู้ป่วยไม่มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ แต่น่าจะเกิดจากบริการที่ได้รับ โดยตรง กล่าวคือ ไม่ว่าจะมียฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจอย่างไรก็ตาม แต่ผู้ป่วยจะไม่มี ความพึงพอใจหากการได้รับการบริการจากโรงพยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ เช่น แพทย์ไม่มีความรู้ ความสามารถ พยาบาลและทีมงานให้บริการไม่ดี กริยามรรยาทไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ บริการด้านอาหารไม่ดีพอ และราคาค่าใช้จ่าย แพงเกินไป นอกจากนี้ยังพบว่ามีข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งน่าจะเป็นสิ่งที่ยืนยันทิศทางการ ความสัมพันธ์ของ การได้รับการตอบสนองความต้องการ กับความพึงพอใจ นั่นคือ พบว่า ผู้ป่วยจะเลือกไปรับบริการ เพราะคิดว่าแพทย์เก่งชำนาญเฉพาะโรค (ดังตาราง จ. ในภาคผนวก ซึ่งแสดงผลในการ เลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาล พบว่ามีผู้ป่วยตอบมากที่สุด) ทั้งนี้จะสังเกตพบว่า ผู้ป่วยแม้ว่า จะมีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจอย่างไรก็ตาม แต่จะคาดหวังการได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการของตนเองในการรับบริการดังกล่าว เมื่อเข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาล ทั้งใน โรงพยาบาลรัฐและ เอกชน ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจที่ว่า เมื่อได้ รับการตอบสนองความต้องการ หรือลดความตึงเครียด หรือขจัดความกระวนกระวายแล้ว จะมี ความพึงพอใจในที่สุด ดังนั้น ฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจจึงไม่มีความสัมพันธ์ หรือไม่มีผลโดยตรง กับความพึงพอใจของผู้ป่วย ดังผลการศึกษาข้างต้นที่กล่าวมา นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ตัวอย่างประชากรจำกัดอยู่เฉพาะผู้ป่วยหลังผ่าตัด เท่านั้น ควรจะได้มีการศึกษาให้ครอบคลุมกับผู้ป่วยทั้งหมดภายในโรงพยาบาล นั่นคือ ควรจะศึกษาผู้ป่วย ทุกแผนก และ เพิ่มจำนวนตัวอย่างประชากรให้มากขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

๒. อุปสรรคสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ คือระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เนื่องจากว่าการต้องรอสภาพความพร้อมผู้ป่วย เป็นสำคัญ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะได้เก็บข้อมูลในวันที่ผู้ป่วยจะกลับบ้าน เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และเด่นชัดขึ้นในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากกระบวนการรักษาพยาบาลได้เสร็จสิ้นลงแล้ว

๓. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลสองแห่งเท่านั้น ควรได้มีการศึกษาในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนอื่น ๆ อีกด้วย เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษา ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากผลการศึกษาในครั้งนี้ และควรที่จะเพิ่มเติมตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย

๔. จากผลการศึกษา โรงพยาบาลของรัฐควรได้มีการพิจารณาในบริการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องของสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร รองลงมาคือ การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน ส่วนโรงพยาบาลเอกชนนั้นควรได้มีการพิจารณาในบริการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รองลงมาคือสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร ทั้งนี้เพื่อให้บริการของโรงพยาบาลสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยอย่างเหมาะสม