

บทที่ 7

ฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจของผู้ป่วย และความพอใจในบริการรักษาที่ได้รับ
ในโรงพยาบาล

ในบทนี้จะนำเสนอ ความสัมพันธ์ของฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจ ของผู้ป่วย กับความ-
พอใจในบริการรักษาของโรงพยาบาล เพื่อเป็นการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า

"ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจ แตกต่างกัน จะมีความพอใจในบริการรักษา
แต่ละประเภทแตกต่างกัน"

ในขณะเดียวกัน ในการวัดระดับความพอใจของผู้ป่วยจะแบ่งเป็น 2 ระดับคือ
พื่อน้อย และพื่อนมาก (อ้างถึงการวัดตัวแปรในบทที่ 2) ดังจะพบข้อมูลต่อไปนี้

ตารางที่ 26 : แสดงฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจของผู้ป่วยกับความพอใจในบริการที่ได้รับในแต่ละประเภทในโรงพยาบาลเลิดลิน และโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

ประเภทของบริการรักษา พยาบาล และระดับ ความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดลิน								โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน							
	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล								ประเภทของบริการรักษาพยาบาล							
	ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล		ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล	
	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก
เพศ																
ชาย	-	100.0 (59)	-	100.0 (59)	3.4 (2)	96.6 (57)	1.7 (1)	98.3 (58)	-	100.0 (27)	-	100.0 (27)	3.7 (1)	96.3 (26)	18.5 (5)	81.5 (22)
หญิง	-	100.0 (21)	9.5 (2)	90.5 (19)	9.5 (2)	90.5 (19)	-	100.0 (21)	-	100.0 (53)	1.9 (1)	98.1 (52)	1.9 (1)	98.1 (52)	7.5 (4)	92.5 (49)
อายุ																
25 ปี หรือน้อยกว่า	-	100.0 (32)	-	100.0 (32)	6.2 (2)	93.8 (30)	3.1 (1)	96.9 (31)	-	100.0 (19)	5.3 (1)	94.7 (18)	5.3 (1)	94.7 (18)	21.0 (4)	79.0 (15)
26 - 35 ปี	-	100.0 (20)	-	100.0 (20)	-	100.0 (20)	-	100.0 (20)	-	100.0 (34)	-	100.0 (34)	3.0 (1)	97.0 (33)	6.0 (2)	94.0 (32)
36 ปีขึ้นไป	-	100.0 (28)	7.2 (2)	92.8 (26)	7.2 (2)	92.8 (26)	-	100.0 (28)	-	100.0 (27)	-	100.0 (27)	-	100.0 (27)	11.1 (3)	88.9 (24)

ตารางที่ 26 : (ต่อ)

ประเภทของบริการรักษา พยาบาล และระดับ ความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดสิน								โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน							
	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล								ประเภทของบริการรักษาพยาบาล							
	ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล		ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล	
	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก
ปัจจัยทางสังคม และ เศรษฐกิจ																
สถานภาพการสมรส																
โสด	-	100.0 (38)	-	100.0 (38)	5.3 (2)	94.7 (36)	2.6 (1)	97.4 (37)	-	100.0 (28)	3.6 (1)	96.4 (27)	3.6 (1)	96.4 (27)	17.8 (5)	82.2 (23)
สมรส	-	100.0 (35)	2.8 (1)	97.2 (34)	2.8 (1)	97.2 (34)	-	100.0 (35)	-	100.0 (52)	-	100.0 (52)	1.9 (1)	98.1 (51)	7.7 (4)	92.3 (48)
อื่น ๆ (หม้าย, หย่าร้าง แต่งงานแยกกันอยู่)	-	100.0 (4)	1.5 (1)	85.5 (6)	1.5 (1)	85.5 (6)	-	100.0 (7)	-	-	-	-	-	-	-	-
อาชีพ																
รับราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ	-	100.0 (15)	6.7 (1)	93.3 (14)	6.7 (1)	93.3 (14)	-	100.0 (15)	-	-	-	-	-	-	-	-
งานธุรกิจเอกชน บริษัท ทางร้าน กิจการส่วนตัว	-	100.0 (20)	-	100.0 (20)	-	100.0 (20)	-	100.0 (20)	-	100.0 (53)	1.9 (1)	98.1 (52)	1.9 (1)	98.1 (52)	7.5 (4)	92.5 (49)
อื่น ๆ (รับจ้างใช้ แรงงาน เกษตรกรรม ไม่มีอาชีพ แม่บ้าน นักศึกษา)	-	100.0 (45)	2.2 (1)	97.8 (44)	6.7 (3)	93.3 (42)	2.2 (1)	97.8 (44)	-	100.0 (27)	-	100.0 (27)	3.7 (1)	96.3 (26)	18.5 (5)	81.5 (22)

ตารางที่ 26 : (ต่อ)

ประเภทของบริการรักษา พยาบาล และระดับ ความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดสิน								โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน							
	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล								ประเภทของบริการรักษาพยาบาล							
	ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล		ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล	
	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก
<u>การศึกษา</u>																
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	100.0 (41)	-	100.0 (41)	-	100.0 (41)	-	100.0 (41)	-	100.0 (33)	-	100.0 (33)	-	100.0 (33)	9.1 (3)	90.9 (30)
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	-	100.0 (29)	3.4 (1)	96.6 (28)	10.3 (3)	89.7 (26)	3.4 (1)	96.6 (28)	-	100.0 (40)	2.5 (1)	97.5 (39)	5.0 (2)	93.0 (38)	12.5 (5)	87.5 (35)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	-	100.0 (10)	10.0 (1)	90.0 (9)	10.0 (1)	90.0 (9)	-	100.0 (10)	-	100.0 (7)	-	100.0 (7)	-	100.0 (7)	14.3 (1)	95.7 (6)
<u>รายได้</u>																
5,000 บาท/เดือน	-	100.0 (40)	-	100.0 (40)	5.0 (2)	95.0 (38)	2.5 (1)	97.5 (39)	-	100.0 (16)	-	100.0 (16)	6.2 (1)	93.8 (15)	12.5 (2)	87.5 (14)
5,001-20,000 บาท /เดือน	-	100.0 (36)	5.6 (2)	94.4 (34)	5.6 (2)	94.4 (34)	-	100.0 (36)	-	100.0 (45)	2.2 (1)	97.8 (44)	2.2 (1)	97.8 (44)	11.1 (5)	88.9 (40)
20,000 บาท/เดือน	-	100.0 (4)	-	100.0 (4)	-	100.0 (4)	-	100.0 (4)	-	100.0 (19)	-	100.0 (19)	-	100.0 (19)	10.5 (2)	89.5 (17)

ตารางที่ 26 : (ต่อ)

ประเภทของบริการรักษา พยาบาล และระดับ ความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดสิน								โรงพยาบาลจตุรเวชพิกุล กรุงเทพมหานคร							
	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล								ประเภทของบริการรักษาพยาบาล							
	ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล		ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล	
	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก
<u>เชื้อสาย</u>																
ไทย	-	100.0 (70)	2.9 (2)	97.1 (68)	5.7 (4)	94.3 (66)	1.4 (1)	98.6 (69)	-	100.0 (40)	2.5 (1)	97.5 (39)	5.0 (2)	95.0 (38)	12.5 (5)	87.5 (35)
จีน	-	100.0 (10)	-	100.0 (10)	-	100.0 (10)	-	100.0 (10)	-	100.0 (40)	-	100.0 (40)	-	100.0 (40)	10.0 (4)	90.0 (36)
<u>ภูมิลำเนา</u>																
กรุงเทพมหานคร	-	100.0 (54)	3.7 (2)	96.3 (52)	3.7 (2)	96.3 (52)	-	100.0 (54)	-	100.0 (70)	1.4 (1)	98.6 (69)	2.9 (2)	97.1 (68)	10.0 (7)	90.0 (63)
จังหวัดขอนแก่น (บนทพบุรี นครปฐม สมุทรปราการ)	-	100.0 (4)	-	100.0 (4)	-	100.0 (4)	-	100.0 (4)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)
ต่างจังหวัด	-	100.0 (22)	-	100.0 (22)	9.1 (2)	90.9 (20)	4.5 (1)	95.5 (21)	-	100.0 (8)	-	100.0 (8)	-	100.0 (8)	25.0 (2)	75.0 (6)

ตารางที่ 26 : (ต่อ)

ประเภทของบริการรักษา พยาบาล และระดับ ความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดสิน								โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน							
	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล								ประเภทของบริการรักษาพยาบาล							
	ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล		ความสามารถ ของแพทย์และ การปฏิบัติของ แพทย์		การปฏิบัติตัว ของพยาบาล และทีมงาน		สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร		ค่าใช้จ่ายใน การรักษา พยาบาล	
	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ มาก
<u>ศาสนา</u>																
พุทธ	-	100.0 (77)	2.6 (2)	97.4 (75)	5.2 (4)	94.8 (73)	1.3 (1)	98.7 (76)	-	100.0 (72)	1.4 (1)	98.6 (71)	2.8 (2)	97.2 (70)	11.1 (8)	88.9 (64)
คริสต์	-	100.0 (1)	-	100.0 (1)	-	100.0 (1)	-	100.0 (1)	-	100.0 (6)	-	100.0 (6)	-	100.0 (6)	-	100.0 (6)
อิสลาม	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	50.0 (1)	50.0 (1)

จากตาราง พบว่าฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจของผู้ป่วยอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ-การสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้ เชื้อสาย ภูมิลำเนา และศาสนา ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ป่วย โดยที่จะพบความพอใจต่อบริการทั้ง 4 ประเภท ในระดับความพอใจมาก-เป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะผู้ป่วยจะมีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามโดยอาจจะอธิบายได้ว่า เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้ป่วยจะมีความพอใจหรือไม่พอใจ น่าจะขึ้นอยู่กับบริการที่ได้รับโดยตรงมากกว่าฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจของตนเอง ถ้าบริการของโรงพยาบาลสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย ผู้ป่วยก็น่าจะมีความพอใจมาก และจะมีความพอใจน้อย เมื่อบริการของโรงพยาบาลอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม ดังนั้นความสัมพันธ์ของฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจของผู้ป่วย กับความพอใจในบริการที่ได้รับในแต่ละประเภท ทั้ง 4 ประเภท จึงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันโดยผู้ป่วยจะมีความพอใจมาก เป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะ มีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจ เป็นอย่างไรก็ตาม ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงแสดงถึงแนวโน้มหรือทิศทางที่โรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนได้ให้บริการแก่ประชาชน เป็นที่น่าพอใจ

ในทำนองเดียวกัน เมื่ออธิบายในเรื่องของชนชั้นกับความพึงพอใจ สามารถอธิบายได้ว่าชนชั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วย โดยในที่นี้พบว่าจะพิจารณาได้จากอาชีพ การศึกษา รายได้ ซึ่งไม่แสดงความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ชนชั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจ ในขณะที่เดียวกันการอธิบายเหตุผลน่าจะเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่ได้อธิบายไปแล้วข้างต้น คือความพอใจ น่าจะเกี่ยวเนื่องกับการได้รับบริการของโรงพยาบาลโดยตรงมากกว่า เรื่องของฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจ หรือ เรื่องของชนชั้นของผู้ป่วยดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ได้พบข้อสังเกตบางประการ ดังนี้

1. เพศ

พบว่าเพศหญิง จะมีบางส่วนที่แสดงความพอใจน้อยกับการปฏิบัติตัวของพยาบาล และทีมงาน และสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร ส่วนเพศชายจะแสดงความพอใจน้อย เห็นชัดเจนในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (โดยเฉพาะในโรงพยาบาล-กรุงเทพมหานคร) อย่างไรก็ตามทั้งสองโรงพยาบาล เพศหญิงจะมีแนวโน้มพอใจน้อยกว่า เมื่อพิจารณาจากบริการทั้ง 4 ประเภท ยกเว้นในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ที่เพศชายแสดงความพอใจน้อยกว่าเพศหญิง ทั้งสองโรงพยาบาล

2. อายุ

พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุ 25 ปี หรือน้อยกว่า บางส่วนจะมีความพอใจน้อยเกี่ยวกับเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่าอายุจะ เชื่อมโยงกับเรื่องของรายได้ จึงทำให้ผู้ป่วยที่มีอายุน้อยมีความพอใจน้อยในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ซึ่งอยู่ในอัตราที่สูง โดยเฉพาะในโรงพยาบาล-เอกชนดังกล่าว

3. สถานภาพการสมรส

พบว่า มีผู้ป่วยบางส่วนที่แสดงความพอใจน้อย โดยเป็นผู้ป่วยโรคที่มีแนวโน้มความพอใจน้อย โดยเฉพาะในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ซึ่งพบทั้งสองโรงพยาบาล อภิปรายได้ว่าอาจจะเกี่ยวกับภาวะรายได้ของผู้ที่มีสถานภาพโรคในส่วนหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาวะรายได้ ตลอดจนความพอใจน้อยในค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในโรงพยาบาล เอกชนดังกล่าว

4. อาชีพ

พบว่า มีผู้ป่วยบางส่วนที่มีอาชีพอื่น ๆ (รับจ้างใช้แรงงาน เกษตรกรรม ไม่มีอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา) จะมีความพอใจน้อยโดยที่พบได้ทั้งสองโรงพยาบาล ในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล อภิปรายได้ว่า น่าจะเป็นเหตุผลที่เกี่ยวกับเรื่องของอาชีพที่สัมพันธ์กับเรื่องของรายได้ ทำให้อาชีพอื่น ๆ ดังกล่าว มีรายได้น้อยจึงมีความพอใจน้อยในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

5. การศึกษา

พบว่าผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จะไม่ค่อยแสดงความพอใจน้อย ยกเว้นในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ในกรณีโรงพยาบาลเอกชนเท่านั้น ในขณะที่ผู้ป่วยบางส่วนที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น จะแสดงความพอใจน้อยในเรื่องต่าง ๆ เพิ่มขึ้น อภิปรายได้ว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังค่อนข้างสูงกว่าในบริการของโรงพยาบาล จึงมีความพอใจน้อยมากกว่าผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาดำ ซึ่งยกเว้นในกรณีของผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง (ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า) ในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน อาจเป็นเพราะว่าได้รับบริการที่ดีอยู่แล้ว แต่จะพบความพอใจน้อยในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

6. รายได้

พบว่า ผู้ป่วยที่ครอบครัวมีรายได้ในระดับกลางคือ 5,001-20,000 บาท/เดือน จะมีบางส่วนที่แสดงความพอใจน้อยต่อบริการต่าง ๆ ซึ่งมีแนวโน้มมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น ๆ โดยพบทั้งสองโรงพยาบาลอภิปรายได้ว่าผู้ป่วยที่ครอบครัวมีรายได้ในระดับกลางจะมีความคาดหวังสูงต่อการรับบริการในโรงพยาบาล มากกว่าผู้ป่วยที่ครอบครัวมีรายได้สูงและต่ำจึงทำให้ผู้ป่วยที่ครอบครัวมีรายได้ในระดับกลางแสดงความพอใจน้อย มากกว่าผู้ป่วย 2 กลุ่มดังกล่าว

7. เชื้อสาย

พบว่า ผู้ป่วยเชื้อสายไทยจะมีแนวโน้มแสดงความพอใจน้อยในบริการประเภทต่าง ๆ ทั้งสองโรงพยาบาล ในขณะที่ผู้ป่วยเชื้อสายจีนมีแนวโน้มน้อยกว่า ยกเว้นในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

8. ภูมิลำเนา

พบว่า ผู้ป่วยในกรุงเทพมหานครบางส่วนจะแสดงความพอใจน้อยในเรื่องบริการประเภทต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ผู้ป่วยที่อยู่ต่างจังหวัดจะแสดงความพอใจน้อยในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ทั้งสองโรงพยาบาล อาจอภิปรายได้ว่าผู้ป่วยต่างจังหวัดมีความคาดหวังในการให้บริการไม่มากเท่าผู้ป่วยในกรุงเทพมหานคร และผู้ป่วยต่างจังหวัดจะประสบปัญหาในเรื่องรายได้มากกว่า อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ต้องมาจากต่างจังหวัดเมื่อเข้ามารักษาตัว จึงทำให้มีบางส่วนที่แสดงความพอใจน้อยในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ดังกล่าว

9. ศาสนา

พบว่า ผู้ป่วยที่นับถือศาสนาพุทธจะมีแนวโน้มแสดงความพอใจน้อยกว่าผู้ป่วยศาสนาอื่น ๆ อาจอภิปรายได้ว่า เป็นพื้นฐานทางด้านจิตใจที่ได้ถูกขัดเกลาทางสังคมในด้านศาสนาพุทธ ที่ต้องช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ประกอบกับความอ่อนโยนทางวัฒนธรรมไทย ทำให้ผู้ป่วยที่นับถือศาสนาพุทธมีความคาดหวังในบริการของโรงพยาบาลมากกว่า เมื่อการบริการที่ได้รับไม่สอดคล้องกับความต้องการและคาดหวังดังกล่าว จึงส่งผลให้ผู้ป่วยบางส่วนแสดงความพอใจน้อย ดังกล่าว

ตัวแปรทั้ง 9 ประการ ที่กล่าวข้างต้น นับเป็นข้อสังเกตหรือเป็นเพียงเปอร์เซ็นต์ส่วนน้อยของฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจของผู้ป่วย กับความพอใจในบริการประเภทต่าง ๆ

ของโรงพยาบาลทั้งสองโรงพยาบาล ดังได้กล่าวมาแล้ว ในขณะที่เดียวกัน เมื่อพิจารณาจากข้อมูล
ที่กล่าวมาแล้ว จะพบได้ว่า ฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจของผู้ป่วยไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจ
ของผู้ป่วย โดยจะพบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่ว่าจะมีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจอย่างไรก็แสดงความ-
พอใจมากต่อบริการประเภทต่าง ๆ ทั้งในโรงพยาบาลเลิดสินและโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
แสดงถึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้ศึกษาได้ตั้งไว้นั้นเอง

นอกจากการพิสูจน์สมมติฐานข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเอาปัจจัยทางสังคมอันได้แก่
ประสบการณ์บางประการของผู้ป่วยมาดูทิศทางความสัมพันธ์ของประสบการณ์บางประการของ
ผู้ป่วยกับความพอใจ ซึ่งจะพบความสัมพันธ์ดังนี้

ตารางที่ 27 : แสดงประสมการณ์ของผู้ป่วย กับความพอใจในบริการที่ได้รับในแต่ละประเภท ในโรงพยาบาลเลิดลินและกรุงเทพมหานคร

ประเภทของบริการรักษาพยาบาลและระดับความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดลิน								โรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร							
	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล								ประเภทของบริการรักษาพยาบาล							
	ความสามารถของแพทย์และการปฏิบัติของแพทย์		การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน		สิ่งแวดล้อมอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้าน-อาหาร		ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล		ความสามารถของแพทย์และการปฏิบัติของแพทย์		การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน		สิ่งแวดล้อมอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้าน-อาหาร		ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	
	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก
ประสมการณ์ทางสังคม																
ประสมการณ์ในการเคยเข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน																
มีประสมการณ์	-	100.0 (21)	9.5 (2)	90.5 (19)	9.5 (2)	90.5 (19)	-	100.0 (21)	-	100.0 (50)	2.0 (1)	98.0 (49)	4.0 (2)	96.0 (48)	16.0 (8)	84.0 (42)
ไม่มีประสมการณ์	-	100.0 (59)	-	100.0 (59)	3.4 (2)	96.6 (57)	1.7 (1)	98.3 (58)	-	100.0 (30)	-	100.0 (30)	-	100.0 (30)	3.3 (1)	96.7 (29)
การรู้จักเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลปัจจุบัน																
รู้จัก	-	100.0 (14)	7.1 (1)	92.9 (13)	7.1 (1)	92.9 (13)	-	100.0 (14)	-	100.0 (13)	7.7 (1)	92.3 (12)	-	100.0 (13)	-	100.0 (13)
ไม่รู้จัก	-	100.0 (66)	1.5 (1)	98.5 (65)	4.5 (3)	95.5 (63)	1.5 (1)	98.5 (65)	-	100.0 (67)	-	100.0 (67)	3.0 (2)	97.0 (65)	13.4 (9)	86.6 (58)
การได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น																
มีคนแนะนำ	-	100.0 (32)	3.1 (1)	96.9 (31)	6.3 (2)	93.8 (30)	3.1 (1)	96.9 (31)	-	100.0 (40)	-	100.0 (40)	2.5 (1)	97.5 (39)	12.5 (5)	87.5 (35)
ไม่มีคนแนะนำ	-	100.0 (48)	2.1 (1)	97.9 (47)	4.2 (2)	95.8 (46)	-	100.0 (48)	-	100.0 (40)	215 (1)	97.5 (39)	2.5 (1)	97.5 (39)	10.0 (4)	90.0 (36)

จากตาราง พบว่า ประสบการณ์ทั้ง 3 ลักษณะ ไม่แสดงความสัมพันธ์กับความพอใจของผู้ป่วย กล่าวคือ ผู้ป่วยส่วนใหญ่จะแสดงความพอใจมากต่อบริการของโรงพยาบาลทั้งสองโรงพยาบาล ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า น่าจะเป็นเหตุผลของการได้รับบริการจากโรงพยาบาลว่าเป็น เช่นไรมากกว่าที่จะส่งผลโดยตรงกับความพอใจของผู้ป่วย ดัง เช่นการอธิบายในเรื่องของฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจ กับความพอใจที่ผ่านมา ในขณะที่เดียวกันแม้ว่าประสบการณ์ของผู้ป่วยจะไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจของผู้ป่วย แต่จะพบข้อสังเกตที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ประสบการณ์ การเคยและไม่เคยเข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน

พบว่า บางส่วนของผู้ที่เคยรับบริการจะแสดงความพอใจน้อย โดยเฉพาะในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน อธิบายได้ว่า เป็น เพราะผู้ป่วยที่มีประสบการณ์เคยรับบริการจะมีการ เปรียบ เทียบจากบริการครั้งก่อน และจะคาดหวังไว้สูงกว่า จึงแสดงความพอใจน้อยมากกว่า ดังกล่าว

2. ประสบการณ์ การรู้จักเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลปัจจุบัน

พบว่า ผู้ป่วยบางส่วนที่ไม่รู้จักเจ้าหน้าที่ จะมีแนวโน้มแสดงความพอใจน้อยต่อบริการของโรงพยาบาลทั้งสองโรงพยาบาล อธิบายได้ว่า การไม่รู้จักเจ้าหน้าที่อาจจะได้รับบริการไม่สะดวก เท่าผู้ป่วยที่รู้จักเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะได้รับการที่สะดวกกว่าจากเจ้าหน้าที่คนรู้จักหรือจากเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับการฝากให้ดูแล เป็นต้น จึงทำให้ผู้ป่วยที่ไม่รู้จักเจ้าหน้าที่แสดงความพอใจน้อยในบางส่วน ดังกล่าว

3. ประสบการณ์ ในการได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น

พบว่า ผู้ป่วยที่ได้รับคำแนะนำจะมีแนวโน้มแสดงความพอใจน้อยทั้งสองโรงพยาบาล ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ป่วยที่ได้รับคำแนะนำนั้นจะมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า และสนองความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับบริการไม่สอดคล้องกัน ความคาดหวังของตน จึงทำให้แสดงความพอใจน้อย ดังกล่าว

อย่างไรก็ดี ประสบการณ์ของผู้ป่วยทั้ง 3 ประการดังกล่าว นับเป็นข้อสังเกตที่น่าสนใจเท่า นั้น เนื่องจากมีเปอร์เซ็นต์ที่น้อยมาก และโดยสรุปภาพรวม ประสบการณ์ของผู้ป่วยไม่มี ความสัมพันธ์ต่อความพอใจดังได้กล่าวมาแล้ว