

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กองสถิติสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวง. สถิติสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: องค์การ-
สงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2527.

คนองยุทธ กาญจนกุล. "องค์การสาธารณสุขในประเทศไทย นอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข." ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณสุขทั่วไป หน่วยที่ 1-7. มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมา-
ธิราช, 2528.

ชูดา จิตพิทักษ์. สังคมวิทยาและวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสารมวลชน,
2528.

คำรงค์ ฐานดี, บก. สังคมวิทยา-มานุษยวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. "แนวคิดพื้นฐานทางสังคมวิทยาการแพทย์." ในเอกสารการสอนชุดวิชา
สังคมวิทยาการแพทย์ หน่วยที่ 1-8, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2528.

นิพนธ์ คันธ เสวี. สังคมวิทยาเบื้องต้น. ธนบุรี: โรงพิมพ์สหประชาพาณิชย์, 2512.

บรรพต วีระสัย. สังคมวิทยา มานุษยวิทยา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
2520.

บุญสนอง บุญโยทยาน. มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 3, พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2510.

เบญจา ยอดคำเนิน จรรยา เศรษฐบุตร และกฤตยา อาชานิจกุล. ทฤษฎีและการศึกษา
ทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาการแพทย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศรีอนันต์,
2523.

- ไพฑูรย์ เครือแก้ว. ลักษณะสังคมไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2, พระนคร: โรงพิมพ์เสียง เชียง-
จางเจริญ, 2513.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: บริษัทรุ่งศิลป์การพิมพ์
2524.
- ลออ หุดางกูร. นิเทศวิชาชีพพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย-
มหิดล, 2516.
- สันศักดิ์ เสริมศรี. "สังคมวิทยาของการเลือกใช้แหล่งบริการสุขภาพ." ใน เอกสารการสอน
ชุดวิชาสังคมวิทยาการแพทย์ หน่วยที่ 1-8, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2528.
- สุขศรี บุระกะนิษฐ์. เคหะพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2529.
- อรพินท์ สิงหเดช. "ภาวะประชากรกับสุขภาพ." ใน เอกสารการสอนชุดวิชาประชากรกับ
การสาธารณสุข หน่วยที่ 1-8, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร:
ฝ่ายการพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2528.
- อานนท์ อภาภิรม. ลักษณะสังคมและปัญหาสังคมของไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2517.

เอกสารอื่น ๆ

- กองแผนงานสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. รายงานผลการสำรวจสภาวะอนามัย. การ
แสวงหาและการใช้บริการเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้
บริการในท้องถิ่น พ.ศ. 2522. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักข่าวพาณิชย์
กรมพาณิชย์สัมพันธ์, 2525.
- ชื่นชม เจริญยุทธ. "ปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ของประชาชน
ในชนบท." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2522.

- บรรลู่ ศิริพานิช. "บทบาทของโรงพยาบาลเอกชน ในสถานะของประเทศไทยปัจจุบัน." เอกสารงานวิจัย, 2522.
- พิพัฒน์ ตรังรัฐทิพย์. "วิวัฒนาการของการบำบัดรักษา." วารสารโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน, 14, 3 (ธ.ค., 31)
- ภูทงศ์ ภูทลบุตร. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติทางด้านอนามัยของประชากรในเขตหมู่บ้านประมง." วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- วัน คุชิตา. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะการเจ็บป่วยของประชากรในชุมชนแออัด ในเขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- สมบูรณ์ วิชโรทัย. รายงานผลการสำรวจ การใช้บุคคลากรอนามัยและค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของประชาชน พ.ศ. 2513. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข, 2513.
- สายใจ คุ้มขนาบ. "ปัจจัยที่ยังผลต่อการปฏิบัติทางด้านอนามัยของชาวชนบทในประเทศไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2515.
- สุภัตรา เพชรมุกี. "ชนชั้นทางสังคมกับโรคจิต." วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517.
- สุนนา ดั่งคณะสิงห์ และคณะ. "การศึกษาวิเคราะห์การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย." รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526.
- สุวรรณา วงษ์กล้าหาญ. "การศึกษาลักษณะทางประชากรบางประการของผู้ป่วยภายในของโรงพยาบาลตำรวจปี พ.ศ. 2518." วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

อวยพร ตรงการดี. "ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อเจ้าหน้าที่และบริการของโรงพยาบาลราชวิถี."
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาพยาบาล คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2521.

อำนาจ ศรีรัตนบัลล์ และรัตนา ทิมพ์โกวิท. "การบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์."
จุฬาลงกรณ์สาร. (มกราคม 2518).

ภาษาต่างประเทศ

Davis, Kaith. Human Relation at Work: The Dynamic of Organization Behaviour. New York: Mc-Graw Hill Book Company, 1967.

Maslow, A.H. Motivaticn and Personality. New York: Harper & Row Publishers, 1954.

การพิมพ์ ก

ตาราง ก : แสดงร้อยละของประเภทของโรคที่ผ่าตัดในแต่ละโรงพยาบาล

ประเภทของโรค	โรงพยาบาล เลิดลิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
1. ริดสีดวงทวาร	1.2 (1)	8.8 (7)
2. ไส้ติ่ง	6.2 (5)	11.2 (9)
3. ไส้เลื่อน	2.5 (2)	1.2 (1)
4. ต่อมไทรอยด์	1.2 (1)	3.7 (3)
5. ถุงน้ำดี	1.2 (1)	6.2 (5)
6. ต่อมลูกหมาก	-	1.2 (1)
7. ต้อกระจก	2.5 (2)	1.2 (1)
8. แก้วตาฉีกขาด	1.2 (1)	-
9. ทำหมันและตกแต่งช่องคลอด	-	3.7 (3)
10. มดลูก, ปีกมดลูก, รังไข่	5.0 (4)	23.8 (19)
11. ตกแต่งช่องคลอด	1.2 (1)	6.2 (5)
12. ต่อมทอมซิล	-	1.2 (1)
13. เนื้องอกในจมูก	-	1.2 (1)
14. แก้วหูทะลุ	-	3.7 (3)
15. ถุงน้ำ, ก้อนไขมันบริเวณผิวหนัง	2.5 (2)	5.0 (4)
16. ผ่าตัดฝีที่ก้น	2.5 (2)	5.0 (4)
17. เลือดคั่งในสมอง	-	1.2 (1)
18. ผ่าตัดเลาะพังผืดที่ลำไส้	1.2 (1)	2.5 (2)
19. ศัลยกรรมตกแต่งอวัยวะที่ขาดเจ็บ	17.5 (14)	-
20. ผ่าตัดเนื้องอกที่กระดูก	3.7 (3)	2.5 (2)
21. ผ่าตัดขาตั้งจากมะเร็ง	3.7 (3)	1.2 (1)
22. ผ่าตัดใส่เหล็กบริเวณที่กระดูกหัก	37.5 (30)	5.0 (4)
23. ผ่าตัดเอาเหล็กที่ตามออก	1.2 (1)	-
24. เนื้องอกของปอด	-	1.2 (1)
25. ลมคั่งในช่องเยื่อหุ้มปอด	-	1.2 (1)

ตาราง ก : ต่อ

ประเภทของโรค	โรงพยาบาล เลิดสิน	โรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร
26. คับคั่งขาดจากอุบัติเหตุ	5.0 (4)	-
27. กระเพาะอาหารทะลุ	2.5 (2)	1.2 (1)
รวม	100 (80)	1.2 (1)

ตาราง ข : แสดงประเภทของแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วย

ประเภทของแพทย์	โรงพยาบาล เลิดสิน	โรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร
แพทย์พิเศษ	-	41.3 (33)
แพทย์โรงพยาบาล	100 (80)	58.7 (47)
รวม	100 (80)	100 (80)

ตาราง ค. : (ต่อ)

โรงพยาบาล	โรคที่เจ็บป่วย	ความพึงพอใจจากบริการประเภทต่าง ๆ							
		ความสามารถในการรักษาของแพทย์		มนุษยสัมพันธ์และบริการของเจ้าหน้าที่		สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก		ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	
		พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ
3. จุฬาลงกรณ์ 4 คน (2.5% คิดจาก 160 คน)	1. คลอดบุตร 2: 2. ผ่าตัดไส้เลื่อน 1 3. ผ่าตัดมดลูก 1	100.0 (4)	-	100.0 (4)	-	7.5 (3)	25.0 (1)	100.0 (4)	-
4. หัวใจเฉียว 8 คน (5% คิดจาก 160 คน)	1. คลอดบุตร 7 2. ทำหัตถ์ 1	87.5 (7)	12.5 (1)	87.5 (7)	12.5 (1)	87.5 (7)	12.5 (1)	100.0 (8)	-
5. พญาไท 1 คน (0.6% คิดจาก 160 คน)	ผ่าตัดกระดูก หัก 1	-	100.0 (1)	100.0 (1)	-	100.0 (1)	-	-	100.0 (1)
6. ราชวิถี 3 คน (1.9% คิดจาก 160 คน)	คลอดบุตร 3	66.6 (2)	33.4 (1)	66.6 (2)	33.4 (1)	66.6 (2)	33.4 (1)	100.0 (3)	-
7. ศิริราช 6 คน (3.8% คิดจาก 160 คน)	1. ผ่าตัดกระดูก งอก, หัก 2 2. ประจำเดือน ผิดปกติ 1 3. ผ่าตัดกระเพาะ ทะลุ 2 4. ไช้ 1	83.3 (5)	16.7 (1)	66.6 (4)	33.7 (2)	66.6 (4)	33.7 (2)	83.3 (5)	16.7 (1)

ตาราง ค. : (ต่อ)

โรงพยาบาล	โรคที่เจ็บป่วย	ความพึงพอใจจากบริการประเภทต่าง ๆ							
		ความสามารถในการรักษาของแพทย์		มนุษยสัมพันธ์และบริการของเจ้าหน้าที่		สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก		ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	
		พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ
8. พระมงกุฎ 2 คน (1.3% คิดจาก 160 คน)	คลอศบุตร 2	100.0 (2)	-	50.0 (1)	50.0 (1)	50.0 (1)	50.0 (1)	100.0 (2)	-
9. รามาธิบดี 2 คน (1.3% คิดจาก 160 คน)	1. ผ่าตัดต่อม ทอมซิล 1 2. ผ่าตัดหัวใจ 1	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-	100.0 (2)	-
10. อื่น ๆ (ทั้งในกรุงเทพ และต่างจังหวัด 36 แห่ง) 45 คน (28.1% คิดจาก 160 คน)	1. คลอศบุตร 7 2. ไช้ 7 3. ผ่าตัดกระดูก หัก 8 4. ผ่าตัดต่อม ไทรอยด์ 1 5. ตกแต่ง บาดแผล 7 6. กระเพาะ อักเสบ 3 7. ปวดหลัง 2 8. ผ่าตัดไส้เลื่อน 2 9. หัวใจ 1 10. ตกแต่ง ช่องคลอด (กระบังลมหย่อน) 1 11. ผ่าตัดไส้ติ่ง 4 12. ผ่าตัดมดลูก 2	82.2 (37)	17.3 (8)	77.7 (35)	22.3 (10)	84.4 (38)	15.6 (7)	80.0 (36)	28.0 (9)

ตาราง ค. :

โรงพยาบาล	โรคที่เจ็บป่วย	ความพึงพอใจจากบริการประเภทต่าง ๆ							
		ความสามารถในการรักษาของแพทย์		มนุษยสัมพันธ์และบริการของเจ้าหน้าที่		สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก		ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	
		พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ
ไม่เคยมีประสบการณ์ 68 คน (42.5)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : ผู้ป่วยแต่ละคนสามารถเข้าโรงพยาบาลได้หลายแห่ง

ตาราง ง : แสดงประสบการณ์ในการรับบริการจากแผนกผู้ป่วยนอก และความพอใจในบริการ

ความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
<u>พอใจ เพราะ</u>		
1. บริการทั่วไปดี	42.2 (8)	53.5 (23)
2. บริการดี และราคาไม่แพง จนเกินไป	-	16.4 (7)
3. แพทย์เก่ง, เอาใจใส่ดี	10.5 (2)	14.0 (6)
4. พอใจไม่ระบุเหตุผล	26.3 (5)	2.3 (1)
<u>ไม่พอใจ เพราะ</u>		
1. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือน้อย และกริยามรยาทไม่เหมาะสม	21 (4)	2.3 (1)
2. บริการต่าง ๆ นานามาก	-	4.6 (2)
3. ราคาแพงเกินไป	-	2.3 (1)
4. รอแพทย์ตรวจนานมาก และแพทย์ใช้เวลาในการ- ตรวจน้อยเกินไป	-	4.6 (2)
<u>รวม</u> ผู้เคยใช้บริการจาก แผนกผู้ป่วยนอก	23.8 (19)	53.4 (43)

ตาราง จ : แสดงเหตุผลในการเลือกเข้ามารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน

เหตุผล	โรงพยาบาลเลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
รู้จักเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล	52.0 (14)	48.0 (13)
มีคนแนะนำ	44.5 (32)	55.5 (40)
ใกล้บ้าน	41.9 (18)	58.1 (25)
มีชื่อเสียงในเรื่องแพทย์- รักษาเก่ง (ชำนาญ เฉพาะโรค)	58.0 (64)	42.0 (46)
มีชื่อเสียงในเรื่องบริการดี สะดวกรวดเร็ว อัธยาศัยดี	28.3 (15)	71.7 (38)
เป็นสวัสดิการของข้าราชการ	88.8 (8)	11.2 (1)
เป็นสวัสดิการของที่ทำงาน	25.0 (6)	75.0 (18)
ค่ารักษาไม่แพงจนเกินไป	35.3 (6)	64.7 (11)
พอใจในบริการครั้งก่อน ๆ	26.7 (12)	73.3 (33)
อยู่ใกล้สถานที่เกิดอุบัติเหตุ	66.7 (2)	33.3 (1)
มีประกันสุขภาพกับโรงพยาบาล	-	100.0 (1)
มีประกันสุขภาพหรืออุบัติเหตุ กับบริษัทประกันภัย	-	100.0 (4)
ไม่สามารถเข้ารักษาใน โรงพยาบาลที่ต้องการ จะไปได้ (ไม่มีเตียง)	100.0 (1)	-
อยู่ใกล้ที่ทำงาน	66.7 (2)	33.3 (1)

หมายเหตุ ผู้ป่วยคนหนึ่งตอบได้หลายข้อ

ตาราง ฉ : แสดงเหตุผลในการเลือกอัตราห้องสามัญในโรงพยาบาลเลิดสิน และอัตราราคาค่า
ในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

เหตุผล	โรงพยาบาลเลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
1. ประหยัดเงิน	82.5 (33)	22.5 (9)
2. ใช้สวัสดิการของกรมแรงงาน หรือที่ทำงาน	7.5 (3)	17.5 (7)
3. ชอบห้องรวมมีเพื่อน	7.5 (3)	12.5 (5)
4. เดียงหายาก, ราคาอื่นไม่มี	2.5 (1)	2.5 (1)
5. ต้องการความ เป็นส่วนตัว พอสมควร	-	45 (18)
รวม	100 (40)	100 (40)

ตาราง ช : แสดงเหตุผลในการเลือกห้องพิเศษในโรงพยาบาลเลิดสิน และอัตราราคาสูง
ในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

เหตุผล	โรงพยาบาลเลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
1. ใช้สวัสดิการของที่ทำงาน	20.0 (8)	20.0 (8)
2. ต้องการห้องพิเศษที่ดี	12.5 (5)	77.5 (31)
3. ประหยัดและต้องการความ เป็นส่วนตัวพอสมควร	45.0 (18)	-
4. อยู่รวมพิเศษ ต้องการเพื่อน และมีความเป็นส่วนตัวบ้าง	5.0 (2)	-
5. ไม่มีห้องพิเศษที่ดีกว่านี้แล้ว	17.5 (7)	2.5 (1)
รวม	100 (40)	100 (40)

ตาราง ข : แสดงประเภทของการเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

การเสียค่าใช้จ่าย	โรงพยาบาล เลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
1. จ่ายเองหมด	23.8 (19)	47.5 (38)
2. ไม่เสียเพราะสวัสดิการของข้าราชการ	13.8 (11)	-
3. ไม่เสียเพราะสวัสดิการของที่ทำงาน	17.5 (14)	8.8 (7)
4. ไม่เสียเพราะมีประกันกับบริษัท	-	2.5 (2)
5. จ่ายบางส่วนเพราะสวัสดิการของข้าราชการ	16.2 (13)	2.5 (2)
6. จ่ายบางส่วนเพราะสวัสดิการของที่ทำงาน	7.5 (6)	21.2 (17)
7. จ่ายบางส่วนเพราะมีประกันกับบริษัท	2.5 (2)	11.2 (9)
8. อื่น ๆ (สังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือ ผู้กรณีรับผิดชอบ)	18.8 (15)	6.2 (5)
รวม	100 (80)	100 (80)

ตาราง ๘ : แสดงความพอใจในบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลเมื่อ เปรียบ เทียบจากโรงพยาบาล
อื่น ๆ ที่เคยได้รับบริการ

ความพอใจในบริการ	โรงพยาบาล เลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพมหานครคริสเตียน
ก. <u>เคยได้รับบริการจากโรงพยาบาล-</u> <u>อื่น</u>		
- <u>พอใจในโรงพยาบาลปัจจุบัน</u> <u>มากกว่าเพราะ</u>		
1. แพทย์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ดูแลดี	37.0 (13)	44.5 (16)
2. แพทย์เก่งและเครื่องมือ- ทันสมัย	5.7 (2)	8.3 (3)
3. ไม่ต้องรอเตียงนาน	5.7 (2)	-
4. ใกล้บ้าน	2.9 (1)	11.2 (4)
5. ราคาไม่แพงคุ้มค่ากับบริการ	-	11.2 (4)
6. สะอาด, บริการรวดเร็ว	-	5.6 (2)
- <u>พอใจในโรงพยาบาลปัจจุบัน</u> <u>พอ ๆ กันกับโรงพยาบาลอื่น ๆ</u> <u>ที่เคยได้รับบริการ เพราะ</u> บริการเหมือน ๆ กัน และราคา พอ ๆ กัน	31.5 (11)	16.7 (6)
- <u>พอใจในบริการของโรงพยาบาล-</u> <u>อื่นมากกว่า เพราะ</u>		
1. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยช่วยเหลือผู้ป่วย และกริยามรรยาทไม่ดี	11.5 (4)	2.8 (1)
2. ไม่ค่อยสะอาด	2.9 (1)	-
3. อุปกรณ์ค่อนข้างชำรุด บริการ- อาหารไม่ดี	2.9 (1)	-
<u>รวม</u> การเคยได้รับบริการจาก โรงพยาบาลอื่น ๆ	43.8 (35)	45.0 (36)

ตาราง ๗ : ต่อ

ความพอใจในบริการ	โรงพยาบาล เลิศลิน	โรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร คริสเตียน
ข. <u>ไม่เคยได้รับบริการจาก</u> <u>โรงพยาบาลอื่นมาก่อน</u>	56.2 (45)	55.0 (44)
<u>รวม</u>	100 (80)	100 (80)

ตาราง ๘ : แสดงแนวโน้มในการจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

แนวโน้ม ในการมารับบริการ	โรงพยาบาล เลิศลิน	โรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร คริสเตียน
<u>มาแน่นอนเพราะ</u>		
1. ใช้สวัสดิการของที่ทำงาน	5.0 (4)	8.8 (7)
2. แพทย์มีความชำนาญเฉพาะโรค	3.8 (3)	3.8 (3)
3. บริการทั่วไปดี ราคาพอสมควร	27.5 (22)	50.0 (40)
4. ใกล้บ้าน	7.5 (6)	8.8 (7)
<u>ไม่แน่ใจเพราะ</u>		
1. อุปกรณ์ชำรุด ไม่เพียงพอและไม่สะอาด	1.2 (1)	-
2. จอมเตียงนานมาก	1.2 (1)	-
3. ถ้าเป็นโรคที่ตรงกับความชำนาญเฉพาะของโรงพยาบาล	26.2 (21)	3.8 (3)
4. แล้วแต่ความสะดวกในทุก ๆ ด้าน	27.5 (22)	21.2 (17)
5. แล้วแต่ว่าแพทย์ประจำตัวจะให้ไปนอนพักที่ใด	-	3.8 (3)
<u>รวม</u>	100 (80)	100 (80)

ตาราง ฎ : แสดงแนวโน้มในการให้คำแนะนำผู้อื่นให้มารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน

แนวโน้มในการให้คำแนะนำ	โรงพยาบาลเลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
- <u>แนะนำ เพราะ</u>		
1. แพทย์เก่ง, ชำนาญเฉพาะโรค อัมมาลัยดี	31.2 (25)	6.2 (5)
2. บริการดี สะดวกรวดเร็ว	56.3 (45)	81.3 (65)
3. ค่าใช้จ่ายถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	-	3.8 (3)
4. เครื่องมือรักษาดี, แพทย์เก่ง	3.8 (3)	5.0 (4)
5. ไม่ระบุเหตุผล	7.5 (6)	2.5 (2)
- <u>ไม่แนะนำ เพราะ</u>		
1. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่	1.2 (1)	1.2 (1)
รวม	100 (80)	100 (80)

ตาราง ฏ : แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ป่วย

ความคิดเห็น	โรงพยาบาลเลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
1. บริการทั่วไปดี ยกเว้นวันหยุด- ราชการ บริการล่าช้าไปเล็กน้อย	14.3 (1)	85.7 (6)
2. ควรปรับปรุงคุณภาพและราคา อาหารให้เหมาะสม	37.5 (3)	62.5 (5)
3. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้- พอเพียง และปรับปรุง กริยามรยาทด้วย	70.0 (7)	30.0 (3)
4. ควรมีบริการโทรทัศน์ ตู้เย็นและ โทรทัศน์ ภายในห้องพักตามความ เหมาะสมของอัตราค่าห้อง	-	100.0 (3)
5. ควรมีการถ่ายเทอากาศที่ดีและ จัดวางของใช้ต่าง ๆ ให้เหมาะสม	50.0 (1)	50.0 (1)

ตาราง ฎ : ต่อ

ความคิดเห็น	โรงพยาบาลเลิดสิน	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
6. ควรปรับปรุงความสะอาดทั่วไป	40.0 (2)	60.0 (3)
7. ควรปรับปรุงของใช้ต่าง ๆ ที่ชำรุด ภายในห้องพักและโดยเฉพาะลิฟท์	100.0 (5)	-
8. ควรให้ความสะดวกแก่ผู้ป่วย เช่น จำนวนห้องน้ำ ห้องส้วม, ที่จอดรถ	55.5 (5)	44.5 (4)
9. ควรใช้เวลาแก่ผู้ป่วยในการซักถาม และให้ความสนใจ เอาใจใส่ต่อ การร้องขอของผู้ป่วย	57.0 (4)	43.0 (3)
10. จองห้องพักพิเศษค่อนข้างยาก	100.0 (1)	-
11. เป็นโรงพยาบาล เอกชนที่ ไม่เอาเปรียบคนไข้เกินไป	-	100.0 (2)
12. โรงพยาบาลของรัฐควรเพิ่มการ บริการให้คล้ายคลึงกับ โรงพยาบาล เอกชน	100.0 (1)	-

หมายเหตุ แต่ละคนตอบได้หลายข้อ

ภาคผนวก ข .

แบบสอบถาม

เรื่อง

"ฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจและความพอใจของผู้ป่วย
ที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล"

ส่วนสำหรับผู้วิจัย

หมายเลข

ชื่อผู้ป่วย โรงพยาบาล

ตึกผู้ป่วย อัตราค่าห้อง

การวินิจฉัยโรค การผ่าตัด

ประเภทของแพทย์

ส่วนที่ 1 : เป็นข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย

ก. ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพการสมรส

โสด

แต่งงานอยู่กับคู่สมรส

อื่น ๆ (หม้าย หย่าร้าง แต่งงานแยกกันอยู่)

4. อาชีพ

รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

เกษตรกร

ทำงานบริษัทห้างร้านของเอกชน

ไม่มีอาชีพ

ทำงานส่วนตัว หรือค้าขายส่วนตัว

นักศึกษา

รับจ้างใช้แรงงาน

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. การศึกษาของท่าน
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคย เข้าโรงเรียน | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย |
6. รายได้ของท่านและสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่มีรายได้รวมกัน เดือนละ บาท
7. ท่านมีเชื้อสายใด
- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไทย | <input type="checkbox"/> จีน |
|------------------------------|------------------------------|
8. ภูมิลำเนาของท่าน ปัจจุบันอยู่ที่ใด
- | | |
|---|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่างจังหวัด | โปรดระบุจังหวัด |
| <input type="checkbox"/> ในเขตกรุงเทพมหานคร | |
9. ท่านนับถือศาสนาใด
- | | |
|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> พุทธ | <input type="checkbox"/> คริสต์นิกายโปรเตสแตนต์ |
| <input type="checkbox"/> อิสลาม | <input type="checkbox"/> คริสต์นิกายโรมันคาทอลิก |
- ข. ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย
10. ในอดีตที่ผ่านมา ท่านเคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหรือไม่
- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
|------------------------------|---------------------------------|
11. จากข้อ 10 ถ้าท่านเคย โปรดตอบคำถามในตารางต่อไปนี้

ลำดับ ครั้งที่ เจ็บป่วย	ชื่อโรงพยาบาลที่ เข้ารับการรักษา	โรคที่ เจ็บป่วย	ความพอใจในบริการที่ได้รับ								
			ความสามารถใน การรักษาของ แพทย์		มนุษยสัมพันธ์และ บริการของ เจ้าหน้าที่		สภาพแวดล้อมและ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก		ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล		
			พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											

หมายเหตุ : ถ้าท่าน เคยนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลหลายครั้ง โปรดระบุจำนวนครั้งเพียง 5 ครั้ง เท่านั้น (ไม่นับรวมครั้งนี้)

12. ท่านเคยนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลแห่งนี้มาก่อน หรือไม่
 ไม่เคย เคย ; ครั้งนี้เป็นครั้งที่
13. ในการเจ็บป่วยครั้งนี้ เหตุผลที่ท่านเลือกมารับบริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ เพราะ.....
 (ตอบได้หลายข้อ)
- รู้จักกับ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- มีคนแนะนำ
- ใกล้บ้าน
- มีชื่อเสียงในเรื่องการรักษาเก่ง
- มีชื่อเสียงในเรื่องบริการดี สะดวกรวดเร็ว ทัศนียภาพดี
- เป็นสวัสดิการของข้าราชการ
- เป็นสวัสดิการของที่ทำงาน
- ค่ารักษาไม่แพงจนเกินไป
- พอใจในบริการครั้งก่อน ๆ
- อยู่ใกล้สถานที่เกิดอุบัติเหตุ
- มีประกันสุขภาพกับโรงพยาบาลนี้
- มีประกันสุขภาพ หรืออุบัติเหตุกับบริษัทประกัน
- ไม่สามารถเข้ารับรักษาในโรงพยาบาลที่ต้องการจะไปได้ (ไปรกระบุสาเหตุ)
-
- อื่น ๆ (ไปรกระบุ)
14. อัตราราคาค่าห้องของท่าน บาท/วัน
 ไปรกระบุ เหตุผลที่ท่านเลือกอัตรานี้
15. ท่านเคยเป็นผู้ป่วยนอก (มารับบริการประเภทไม่ต้องนอนในโรงพยาบาล) ในโรงพยาบาล
 แห่งนี้ หรือไม่
 ไม่เคย เคย

จากข้อ 15 ถ้าท่านเคยเป็นผู้ป่วยนอกโปรดตอบคำถามข้อ 16

16. ท่านพอใจในบริการที่ได้รับจากแผนกผู้ป่วยนอกหรือไม่ (เช่นบริการในเรื่องการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ ความสามารถในการรักษาของแพทย์ ค่าใช้จ่ายและอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ เป็นต้น)

พอใจ

ท่านพอใจในบริการใดบ้าง (โปรดระบุพร้อมเหตุผล)

.....
.....

ไม่พอใจ

ท่านไม่พอใจในบริการใดบ้าง (โปรดระบุพร้อมเหตุผล)

.....
.....

17. ท่านต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลอย่างไร

เสียค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด

เสียค่าใช้จ่ายเป็นบางส่วน

ไม่เสียค่าใช้จ่ายส่วนตัวเอง

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

18. กรณีที่ท่าน เสียค่าใช้จ่ายเองเป็นบางส่วน หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายส่วนตัวเองนั้น สาเหตุเพราะ

เป็นสวัสดิการของที่ทำงานหรือราชการ

ท่านมีประกันสุขภาพหรืออุบัติเหตุกับบริษัทประกัน.

ท่านมีประกันสุขภาพกับโรงพยาบาลนี้

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 : เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการรักษาพยาบาลใน
โรงพยาบาลแห่งนี้

ก. โปรดพิจารณาแบบสอบถามที่เกี่ยวกับบริการรักษาที่ได้รับในแต่ละประเภท แต่ละข้อ ว่า
ท่านมีความพอใจเป็นอย่างไร แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเป็นว่าตรงกับความ
คิดท่านมากที่สุด

อันดับข้อ	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล	ระดับความพอใจ				ไม่พอใจมากที่สุด
		พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	
	ก. <u>ความสามารถในการรักษาของแพทย์ และ</u> <u>การปฏิบัติตัวของแพทย์ที่มีต่อผู้ป่วย</u>					
1.	ความสามารถในการรักษาของแพทย์ (รวมถึง การตรวจวิเคราะห์โรค การรักษา การผ่าตัด การให้ยา และการใช้เครื่องมือรักษาที่มี ประสิทธิภาพ					
2.	ความเอาใจใส่ดูแลของแพทย์อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการให้เวลาในการอธิบายข้อข้องใจ ต่าง ๆ หรือให้รายละเอียดที่เกี่ยวกับการเจ็บ ป่วยของท่านอย่างเต็มที่					
3.	ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี ให้เกียรติท่าน					
	ข. <u>การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงานที่มี</u> <u>ต่อผู้ป่วย</u>					
1.	ความรู้ความสามารถของพยาบาลที่ให้การดูแล					

อันดับข้อ	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล	ระดับความพอใจ				
		พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด
2.	ดูแลให้การพยาบาลอย่างนุ่มนวล, ให้เกียรติ					
3.	ช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน					
	เช่นการเช็ดตัว การป้อนอาหาร เป็นต้น					
4.	แสดงกริยามรรยาทที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์					
	ที่ดี ชี้แนะแจ่มใส					
5.	ให้ความเอาใจใส่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ ให้					
	คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในระหว่างที่พักรักษาตัว ตลอดจนให้เวลาแก่ท่านในการ					
	ซักถามข้อข้องใจต่าง ๆ					
	ค. <u>สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ</u>					
	<u>และบริการด้านอาหาร</u>					
1.	ขนาดของห้องที่พักรมีความเหมาะสม ไม่เล็ก					
	หรือคับแคบจนเกินไป					
2.	ความสะอาดของห้องพัก					
3.	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม					
4.	ความสะอาดของเครื่องนุ่งห่ม เช่น เสื้อผ้า					
	ผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม เป็นต้น					
5.	การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก					
6.	เสียงต่าง ๆ ภายในห้องพักมีความเหมาะสม					
	ไม่รบกวนการพักผ่อนของท่าน					

อันดับข้อ	ประเภทของบริการรักษาพยาบาล	ระดับของความพอใจ				
		พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด
7.	เตียงมีความเหมาะสมอยู่ในสภาพที่ดี นอนสบาย					
8.	อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ประจำห้องอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ชำรุด สะอาดน่าใช้					
9.	เครื่องมือ เครื่องใช้ของการแพทย์อยู่ในสภาพที่ดี มีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องดูดเสมหะ เข็มฉีดยา					
10.	ความสะดวกในเรื่องเวลาเยี่ยมผู้ป่วย					
11.	ความสะดวกในเรื่องที่จอดรถของโรงพยาบาล					
12.	คุณภาพของอาหารอยู่ในเกณฑ์ดี มีความเหมาะสมกับผู้ป่วย (ซึ่งรวมถึงสภาพความแข็ง นุ่ม รสชาติ หรือความร้อน-เย็นของอาหาร					
13.	ภาชนะที่บรรจุอาหารอยู่ในสภาพที่ดี สะอาด น่าใช้ นำรับประทาน					
14.	ท่านได้รับอาหารตรงเวลา ไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป					
	ง. <u>ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล</u>					
1.	ค่ายา (เช่นค่ายารับประทาน ยาฉีดยา น้ำเกลือ เป็นต้น)					
2.	อัตราาราคาค่าห้อง					
3.	ค่าตรวจวิเคราะห์โรค (เช่นค่าตรวจเลือด ปัสสาวะ ค่าเอกซเรย์ เป็นต้น)					
4.	ค่าผ่าตัด					
5.	ค่าอาหาร					

ข. โปรดตอบแบบสอบถามลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. สำหรับท่านที่เคยรับบริการจากโรงพยาบาลอื่นมาก่อน โปรดเปรียบเทียบระดับความพอใจกับโรงพยาบาลแห่งนี้ว่าเป็นอย่างไร

พอใจในบริการของโรงพยาบาลแห่งนี้มากกว่า เพราะ

.....

เหมือนกัน เพราะ

.....

พอใจในบริการของโรงพยาบาลอื่น ๆ มาก่อน เพราะ

.....

2. ครึ่งต่อไป ถ้าท่านเกิดการเจ็บป่วยอีก ท่านจะมารับบริการจากโรงพยาบาลแห่งนี้อีก หรือไม่

แน่ใจ เพราะ

.....

ไม่แน่ใจ เพราะ

.....

ไม่มา เพราะ

.....

3. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่น ๆ ให้มารับบริการในโรงพยาบาลแห่งนี้หรือไม่

แนะนำ เพราะ

.....

ไม่แนะนำ เพราะ

.....

ส่วนที่ 3 : โปรดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อบริการรักษาพยาบาลที่ท่านได้รับ และ
บริการอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่าควรมี หรือควรปรับปรุงแก้ไข

โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

นางสาวสุภาพร วงษ์จันทร์ สำเร็จการศึกษาวุฒิ วท.บ., (พยาบาลและผดุงครรภ์)
จากมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พ.ศ. 2525 และได้เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทบัณฑิต หลักสูตร
สังคมวิทยาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2532
ปัจจุบันทำงานเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

