

## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. ปัญหาในการวิจัย

จากสภาพของชนชั้นทางสังคมที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของสังคมและ เศรษฐกิจ และการรับบริการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐและ เอกชน จึงทำให้ เป็นที่น่าสนใจว่า

1. ฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจของผู้ป่วยทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและ เอกชนว่า เป็นอย่างไร มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด และความแตกต่างทางฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจนั้น มีผลอย่างไรต่อการ เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลรัฐและ เอกชน

2. ในโรงพยาบาลเดียวกัน ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและ เอกชนความแตกต่างทางฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจนั้นมีผลต่อการรับบริการรักษาตามอัตราค่าห้องที่ต่างกันหรือไม่ อย่างไร

3. ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลรัฐและ เอกชนมีความพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร และมีปัจจัยทางสังคม- เศรษฐกิจอะไรบ้างที่มีผลต่อความพอใจของผู้ป่วยในแต่ละโรงพยาบาล

4. ในโรงพยาบาลเดียวกัน ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาตามอัตราห้องที่ต่างกัน จะมีความพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

#### 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจของผู้ป่วยในแต่ละโรงพยาบาล

2. เพื่อศึกษาถึงการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาลของผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจที่แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาถึงความพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับและปัจจัยทางสังคม- เศรษฐกิจที่มีผลต่อความพอใจในแต่ละโรงพยาบาล

#### 3. ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลเลิดสินและโรงพยาบาลกรุงเทพ-

คริสเตียน เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลรัฐและ เอกชนตามลำดับ โดยเจาะจงเลือกผู้ป่วยหลังผ่าตัดเท่านั้น และมีระยะเวลาในการพักรักษาตัวตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ป่วยมีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอในบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลนั้น ๆ นอกจากนี้ผู้ศึกษายังคำนึงถึงความพร้อมของผู้ป่วยที่จะให้ข้อมูลเป็นประการสำคัญ

#### 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงลักษณะการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาลของผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจแตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อ เป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนที่มีระดับฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ยังอาจ เป็นแนวทางในการวางแผนในด้านการจัดสรรงบประมาณและบุคคลากรให้ เป็นไปตามความ เหมาะสมกับรูปแบบของบริการที่ประชาชนต้องการ

#### 5. สมมติฐานในการวิจัย

"ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจแตกต่างกัน น่าจะใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล และมีความพอใจในบริการรักษาแตกต่างกัน"

โดยแยกเป็น

##### 1. กรณีรับบริการรักษาต่างโรงพยาบาล

- ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจต่างกันน่าจะรับบริการรักษาในโรงพยาบาลรัฐและ เอกชนต่างกัน

##### 2. กรณีรับบริการรักษาในโรงพยาบาลเดียวกัน

- ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจต่างกันน่าจะรับบริการรักษาในอัตราค่าห้องต่างกัน

- ในโรงพยาบาลเดียวกัน ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจต่างกัน น่าจะมีความพอใจในบริการที่ได้รับในแต่ละประเภทต่างกัน

#### 6. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 6.1 การศึกษาข้อมูลเอกสาร

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองสถิติสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลเลิดลิน โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และวิทยาลัยคริสเตียน เป็นต้น

## 6.2 การศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม

เป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็น เครื่องมือที่สำคัญ โดยที่แบบสอบถามได้สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานในโรงพยาบาลของผู้ศึกษา ประกอบกัน

ในแบบสอบถามจะประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วย เช่น รายได้ การศึกษา อาชีพ เป็นต้น
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับบริการรักษาจากโรงพยาบาลโดยแบ่งเป็น
  - 2.1 การเลือกเข้ารับบริการรักษาในแต่ละโรงพยาบาล พร้อมด้วย เหตุผล
  - 2.2 การเลือกอัตราค่าห้อง พร้อมด้วย เหตุผล
  - 2.3 ความพอใจในบริการรักษาด้านต่าง ๆ ของผู้ป่วยพร้อมด้วย เหตุผล

ซึ่งประกอบด้วย

- ความพอใจในความสามารถของแพทย์และการปฏิบัติตัวที่มีต่อ

ผู้ป่วย

- ความพอใจในการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน
- ความพอใจในสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการ

ด้านอาหาร

- ความพอใจในค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

เมื่อผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว โดยผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือจากผู้มีคุณวุฒิและประสบการณ์หลาย ๆ ท่านแล้ว จึงได้นำไปทดสอบผู้ป่วย ทั้งในโรงพยาบาล เลิศลินและกรุงเทพมหานคร โดยแยกตามอัตราค่าห้องสามัญ พิเศษ และอัตราค่าห้องต่ำ, สูง ด้วย จำนวนทั้งหมด 10 คน ทั้งนี้เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ตลอดจนความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดในการเก็บข้อมูลต่อไป

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด โดยใช้แบบสอบถามเป็นหลัก นอกจากนี้ยังพิจารณาจากความพร้อมของผู้ป่วยด้วย กรณีที่ผู้ป่วยมีความพร้อมที่ดี กล่าวคือช่วยเหลือตนเองได้ อยู่ในระยะพักฟื้น ผู้ศึกษาจะให้ผู้ป่วยกรอกแบบสอบถาม

เอง หลังจากนั้นผู้ศึกษาจึงจะตรวจทานข้อมูลและสอบถาม เพิ่ม เต็มอีกครั้งหนึ่งในกรณีที่ข้อมูลในแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือไม่ชัดเจน ส่วนผู้ช่วยที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้แต่สามารถที่จะให้ข้อมูลได้ดี ผู้ศึกษาจะอาศัยการสัมภาษณ์ผู้ช่วยในการตอบแบบสอบถามดังกล่าว และในการ เก็บข้อมูลพบรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยร้อยละ 30 ใช้เวลาประมาณ 45 นาทีต่อคน

ข้อมูลที่ได้จากผู้ช่วยกรอกแบบสอบถาม เองร้อยละ 70 ใช้เวลาประมาณ 60 นาที

ต่อคน

นอกจากการใช้แบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาได้ใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และการสังเกตกับผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วย ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลทั้งสองโรงพยาบาลในช่วงเวลาเดียวกัน โดยใช้เวลาในช่วงเช้า สาย บ่าย ค่ำ ทั้งนี้เพื่อจะได้เก็บข้อมูลอย่างสมบูรณ์ และได้เห็นกิจกรรมของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยที่ผู้ศึกษาเริ่มเก็บข้อมูลวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2531 และเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2531

#### 7. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย เป็นผู้ป่วยหลังผ่าตัดเท่านั้น ซึ่งกำลังรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล เลิดลินและกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เพราะผู้ศึกษามีความ เห็นว่าแต่ละโรงพยาบาลนั้น เป็นโรงพยาบาลที่เปิดบริการรักษาโรคทั่วไปเหมือนกัน และมีจำนวนเตียงที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ยังอยู่บริเวณที่ใกล้เคียงกันด้วย

ในการกำหนดตัวอย่างประชากรเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งนี้ เพราะการพิจารณาความพร้อมของผู้ป่วย เป็นประการสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด โดยให้อยู่ในช่วงอายุ 15-60 ปี และนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ในการเลือกตัวอย่างนั้น ผู้ศึกษาพยายามที่จะให้ข้อมูลสมบูรณ์ที่สุด และสามารถเป็นตัวแทนที่ดีได้โดยปราศจากการมีอคติ (Bias) โดยให้มีตัวอย่างประชากรกระจายกันไปตามหอผู้ป่วยต่าง ๆ และจัดกลุ่มตามอัตราค่าห้องด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โรงพยาบาลเลิดลิน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 80 คน แบ่งเป็นห้องสามัญ 40 คน และห้องพิเศษ 40 คน

โดยที่ห้องสามัญไม่ต้อง เสียค่าห้องและค่าอาหาร ซึ่งมีจำนวนของหอผู้ป่วยหลัง  
ผ่าตัด 9 หอผู้ป่วย (รวม 230 เตียง)

ห้องพิเศษ ต้องเสียค่าห้องและค่าอาหาร (โดยที่ค่าอาหารรวมอยู่ในค่าห้องแล้ว)  
ซึ่งราคาห้องจะแตกต่างกันไป (ดูรายละเอียดในบทที่ 4) มีจำนวน 4 หอผู้ป่วย (รวม 67 เตียง)

2. โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 80 คน แบ่งเป็นห้องราคา  
ต่ำ 40 คน และห้องราคาสูง 40 คน

โดยที่ห้องราคาต่ำและห้องราคาสูง รวมอยู่ในหอผู้ป่วยเดียวกัน ซึ่งมีจำนวน  
2 หอผู้ป่วย (รวม 72 เตียง เป็นอัตราราคาต่ำ 22 เตียง อัตราราคาสูง 50 เตียง) ซึ่งต้อง  
เสียค่าห้องและค่าอาหาร (ค่าอาหารแยกต่างหาก)

#### 8. ข้อจำกัดในการวิจัย

อุปสรรคสำคัญที่พบ คือการเลือกตัวอย่างประชากร เนื่องจากการพิจารณาความพร้อม  
ของผู้ป่วย เป็นประการสำคัญ อีกทั้งต้องให้กลุ่มตัวอย่างกระจายออกไปตามอัตราค่าห้อง และ  
หอผู้ป่วยให้ครอบคลุมภายในโรงพยาบาล ในขณะที่เดียวกันจะต้อง เลือกเฉพาะผู้ป่วยหลังผ่าตัด  
เท่านั้น และต้องมีระยะเวลาในการนอนพักรักษาตัว 3 วันขึ้นไป ผู้ศึกษาจึงต้องอาศัยวิธีการ  
เลือกแบบเจาะจง และต้องหลีกเลี่ยงการมีอคติในการเลือกตัวอย่าง ดังนั้น ในการเก็บข้อมูล  
จำเป็นที่ต้องอาศัยเวลาค่อนข้างมาก นอกจากเหตุผลดังกล่าวไปแล้ว ยังพบปัญหาในเรื่อง  
อัตราค่าห้อง เนื่องจากพบว่าในโรงพยาบาลผลิตสินจำนวนเตียงของห้องพิเศษมีน้อยกว่าห้องสามัญ  
และในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน จำนวนเตียงของห้องราคาต่ำมีน้อยกว่าห้องราคาสูง  
ดังนั้นในการเก็บข้อมูลจึงต้องใช้ระยะเวลาในการรอผู้ป่วย เพื่อที่จะให้ได้จำนวนของผู้ป่วยครบ  
ตามการจัดแบ่งอัตราค่าห้อง นอกจากนี้ยังถูกจำกัดด้วยเรื่อง เวลาในการศึกษาจึงทำให้มีจำนวน  
ตัวอย่างประชากรที่น้อย

#### 9. คำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. บริการรักษา หมายถึง การบำบัดรักษาความเจ็บป่วยทางร่างกายที่เกิดขึ้นให้  
หายไป โดยใช้การรักษาแบบแผนปัจจุบัน (ตามหลักวิธีการทางวิทยาศาสตร์)

2. ความพอใจในความสามารถของแพทย์และการปฏิบัติตัวของแพทย์ที่มีต่อผู้ป่วย  
หมายถึงความคิดเห็นที่ว่าแพทย์มีความรู้ ความสามารถให้การวิเคราะห์โรค การรักษา และ  
การให้ยาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ป่วยกลับคืนสู่สภาพปกติได้เร็วขึ้น ตลอดจนแพทย์

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ให้การปฏิบัติต่อผู้ป่วยดีทั้งกริยาและวาจา

3. ความพอใจในการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน หมายถึงการที่พยาบาลและทีมงานให้การดูแลปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างดีทั้งกริยาและวาจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. ความพอใจในสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหารหมายถึง สภาพแวดล้อมของผู้ป่วยรวมทั้งการถ่ายเทอากาศ กลิ่น เสียงและอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ สะอาด น่าใช้ ไม่ชำรุด มีประโยชน์ใช้สอยได้เต็มที่ และอาหารมีความอร่อย มีคุณภาพที่ดี สะอาด น่ารับประทาน
5. ความพอใจในค่าใช้จ่ายในการรักษา หมายถึง ความรู้สึกหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาค่าบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับที่เหมาะสม เช่น ค่ายา ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่าตรวจวิเคราะห์โรคต่าง ๆ โดยที่ผู้ป่วยสามารถจ่ายค่าบริการรักษาได้อย่างเต็มใจ
6. ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับบริการรักษาที่โรงพยาบาลและแพทย์รับตัวไว้พักรักษาตัว ในที่นี้หมายถึงผู้ป่วยหลังผ่าตัดอยู่ในโรงพยาบาลตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป เท่านั้น
7. ภูมิลำเนา หมายถึง ที่อยู่อาศัยของผู้ป่วยในปัจจุบันซึ่งมีระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
8. ประสบการณ์ในการเคย เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน หมายถึง การที่ผู้ป่วย เคย เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบันตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป
9. ประสบการณ์ การรู้จักกับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลปัจจุบัน หมายถึง การที่ผู้ป่วย รู้จักหรือคุ้นเคย สนับสนุนกับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลปัจจุบัน ซึ่งจะสามารทำให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือผู้ป่วยได้ในบางประการเกี่ยวกับการรักษา
10. ประสบการณ์การได้รับคำแนะนำจากผู้อื่นให้ เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน หมายถึง การที่ผู้ป่วยได้รับคำแนะนำหรือชักชวนจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้ เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน

#### 10. ตัวแปรในการวิจัย

##### ก. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. สถานภาพทางสังคม- เศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 สถานภาพการสมรส
  - 1.4 อาชีพ

- 1.5 การศึกษา
  - 1.6 รายได้
  - 1.7 เชื้อสาย
  - 1.8 ภูมิลำเนา
  - 1.9 ศาสนา
  2. ประสบการณ์ทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย
    - 2.1 การมีประสบการณ์ เคย เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน
    - 2.2 การรู้จักเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลปัจจุบัน
    - 2.3 การได้รับคำแนะนำให้รับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน
- ข. ตัวแปรตาม ได้แก่
1. การใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล โดยแบ่งเป็น
    - 1.1 โรงพยาบาลรัฐและ เอกชน
    - 1.2 อัตราค่าห้องสามัญ, พิเศษ และค่าห้องต่ำและสูง
  2. ความพอใจในบริการรักษาของผู้ป่วยในโรงพยาบาล โดยแบ่งเป็น
    - 2.1 ความพอใจในความสามารถของแพทย์และการปฏิบัติตัวของแพทย์
    - 2.2 ความพอใจในการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน
    - 2.3 ความพอใจในสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้าน
      - 2.4 ความพอใจในค่าใช้จ่ายในการรักษา
- อาหาร

#### 11. การวัดตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดการวัดตัวแปรที่สำคัญดังนี้

##### ตัวแปรอิสระ

#### ก. สถานภาพทางสังคม - เศรษฐกิจ

1. เพศ แบ่ง เป็นชายและหญิง
2. อายุ แบ่งกลุ่มอายุออกเป็น
  - 2.1 อายุ 25 ปี หรือน้อยกว่า
  - 2.2 อายุ 26-35 ปี

2.3 อายุ 36 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส แบ่งเป็น

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 อื่น ๆ (หม้าย หย่าร้าง แต่งงานแยกกันอยู่)

4. อาชีพ แบ่งเป็น

4.1 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ได้แก่อาชีพที่กระทำเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานโดยมีรายได้และสวัสดิการเป็นค่าตอบแทน เช่น ข้าราชการครู เจ้าหน้าที่องค์การโทรศัพท์ เป็นต้น

4.2 งานธุรกิจเอกชน บริษัท ห้างร้าน กิจการส่วนตัว

- งานธุรกิจเอกชน บริษัทห้างร้าน ได้แก่ อาชีพที่กระทำโดยที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของ แต่จะได้รับการตอบแทนเป็นรายได้ สวัสดิการบางอย่าง เช่น พนักงานบริษัทต่าง ๆ

- กิจการส่วนตัวหมายถึงอาชีพที่กระทำเกี่ยวกับการค้าขายหรือประกอบธุรกิจเพื่อหารายได้จากการดำเนินกิจกรรมที่ตนเองเป็นเจ้าของ

4.3 รับจ้างใช้แรงงานและอื่น ๆ

- รับจ้างใช้แรงงาน หมายถึงผู้ที่มีอาชีพโดยใช้แรงงานเป็นหลัก พวกไม่มีฝีมือ แยกตาม ทำงานเป็นรายวัน เช่นกรรมกร

- อื่น ๆ ได้แก่

เกษตรกรรมหมายถึง อาชีพที่กระทำเกี่ยวกับการ เพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ หรือการประมงโดยมีรายได้ เช่น ชาวนา ชาวไร่ ชาวสวน

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาเล่าเรียน ไม่มีรายได้

ไม่มีอาชีพ หมายถึง ผู้ที่ไม่มีรายได้

5. การศึกษา

5.1 การศึกษาค่ำ หมายถึง ผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ไม่ได้รับการศึกษาจนถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 7

5.2 การศึกษาปานกลาง หมายถึง ผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับอนุปริญญา ซึ่งรวมกับผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่าง ๆ เช่น ปวช. ปวท.



ปวส. พนักงานอนามัย พนักงานผดุงครรภ์ เป็นต้น

5.3 การศึกษาสูง หมายถึง ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

6. รายได้ หมายถึง รายได้ของผู้ป่วยและสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ทุกคน  
รวมกัน

6.1 รายได้ต่ำ หมายถึง ผู้ที่มีรายได้รวมกันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000  
บาท/เดือน

6.2 รายได้ปานกลาง หมายถึง ผู้ที่มีรายได้รวมกันระหว่าง 5,001-  
20,000 บาท/เดือน

6.3 รายได้สูง หมายถึง ผู้ที่มีรายได้รวมกันมากกว่า 20,000 บาท/  
เดือน

7. เชื้อสาย

7.1 เชื้อสายไทย หมายถึง ผู้ที่มีบรรพบุรุษเป็นคนไทย

7.2 เชื้อสายจีน หมายถึง ผู้ที่มีบรรพบุรุษเป็นคนจีน

8. ภูมิลำเนา หมายถึง ที่อยู่อาศัยของผู้ป่วยซึ่งมีระยะเวลาการอยู่อาศัย  
ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น

8.1 กรุงเทพมหานคร

8.2 จังหวัดชายเมืองได้แก่ นนทบุรี นครปฐม สมุทรปราการ

8.3 ต่างจังหวัด

9. ศาสนา

9.1 ศาสนาพุทธ หมายถึง ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ

9.2 ศาสนาคริสต์ หมายถึง ผู้ที่นับถือศาสนาคริสต์ทั้งนิกายโรมันคาทอลิก

และโปรเตสแตนต์

9.3 ศาสนาอิสลาม หมายถึง ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม

ข. ประสพการณ์ทางสังคม

1. ประสพการณ์ในการ เคยรับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน หมายถึง  
การที่ผู้ป่วยเคย เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบันมาก่อนตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป

2. ประสพการณ์ในการรู้จักเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลปัจจุบัน หมายถึง การที่

ผู้ป่วยมีความคุ้นเคย รู้จักสนิทสนมกับ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ในการ เข้ารับบริการรักษาได้

๓. ประสพการณ์ในการได้รับคำแนะนำจากผู้อื่นให้ เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน หมายถึงการที่ผู้ป่วยได้รับคำแนะนำ ชักชวนจากผู้อื่นให้ เข้ามารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน

### ตัวแปรตาม ได้แก่

1. โรงพยาบาลเลิดลินและกรุงเทพมหานครคริสเตียน และอัตราค่าห้องในแต่ละโรงพยาบาล อัตราค่าห้องในโรงพยาบาลเลิดลิน แบ่งเป็น

1. ประเภทไม่เสียค่าห้อง (ห้องสามัญ) ประกอบด้วย 9 หอผู้ป่วย

2. ประเภทเสียค่าห้อง (ห้องพิเศษ) ประกอบด้วย 4 หอผู้ป่วย

หมายเหตุ : บางหอผู้ป่วย มีทั้งห้องสามัญและห้องพิเศษ รวมกันอยู่ด้วย

อัตราค่าห้องในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครคริสเตียน แบ่ง เป็น

1. ประเภทอัตราราคาค่า ประกอบด้วย 2 หอผู้ป่วย

2. ประเภทอัตราราคาสูง (ห้องเดี่ยวแอร์) ประกอบด้วย 2 หอผู้ป่วย

หมายเหตุ : หอผู้ป่วยมีทั้งห้องอัตราราคาสูง ค่าอยู่รวมกันด้วย

### 2. ความพึงพอใจในบริการรักษาพยาบาล

2.1 ความพึงพอใจความสามารถในการรักษาของแพทย์และการปฏิบัติตัวของแพทย์ที่มีต่อผู้ป่วย

- ความสามารถในการรักษาของแพทย์ (ซึ่งรวมถึงการตรวจวิเคราะห์โรค การรักษา การผ่าตัด การให้ยา และการใช้เครื่องมือทำการรักษาที่มีประสิทธิภาพ)

- ความเอาใจใส่ดูแลของแพทย์อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการให้เวลาในการอธิบายข้อข้องใจต่าง ๆ หรือให้รายละเอียดที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วยอย่างเต็มที่

- ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้เกียรติผู้ป่วย

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน

- ความรู้ ความสามารถของพยาบาลที่ให้การพยาบาลดูแล

- ดูแลให้การพยาบาลอย่างนุ่มนวล ให้เกียรติ

เป็นต้น

- ช่วยเหลือในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน เช่นการ เช็ดตัว การป้อนอาหาร

- แสดงกริยามรยาทที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

- ความเอาใจใส่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวใน

ระหว่างที่พักรักษาตัว ตลอดจนให้เวลาในการซักถามข้อข้องใจต่าง ๆ

### 2.3 ความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร

- ขนาดของห้องที่พักรักษาตัวมีความเหมาะสม ไม่เล็กหรือคับแคบจนเกินไป

- ความสะอาดของห้องพัก

- ความสะอาดของเครื่องนุ่งห่ม เช่น เสื้อผ้า ผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม

- การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก

- เสียงต่าง ๆ ภายในห้องพัก มีความเหมาะสม ไม่รบกวนการพักผ่อน

- เพียงมีความเหมาะสมอยู่ในสภาพที่ดี นอนสบาย

- อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ประจำห้องอยู่ในสภาพที่ดีไม่ชำรุด สะอาด นำมาใช้

- เครื่องมือ เครื่องใช้ของการแพทย์อยู่ในสภาพที่ดีมีประสิทธิภาพ เช่น

เครื่องดูดเสมหะ เข็มฉีดยา

- ความสะดวกในเรื่อง เวลาเยี่ยมผู้ป่วย

- ความสะดวกในเรื่องที่จอดรถของโรงพยาบาล

- คุณภาพของอาหารอยู่ในเกณฑ์ดี มีความเหมาะสมกับผู้ป่วย (ซึ่งรวมถึง

สภาพความแข็งนุ่ม รสชาติหรือความร้อน-เย็นของอาหาร)

- ภาชนะที่บรรจุอาหารอยู่ในสภาพที่ดี สะอาด นำมาใช้ นำรับประทาน

- ได้รับอาหารตรงเวลา ไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป

### 2.4 ความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

- ค่ายา (เช่น ยารับประทาน ยาฉีดยา น้ำเกลือ)

- อัตราาราคาค่าห้อง

- ค่าตรวจวิเคราะห์โรค (เช่นค่าตรวจเลือด ปัสสาวะ เอ็กซเรย์)

- ค่าผ่าตัด

- ค่าอาหาร

ในแต่ละข้อของความพึงพอใจที่กล่าวมานั้น ค่าของความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คือ

1. ไม่พอใจมากที่สุด
2. ไม่พอใจ
3. เฉย ๆ
4. พอใจ เป็นส่วนใหญ่
5. พอใจมากที่สุด

เมื่อรวมความพอใจของบริการแต่ละประเภทแล้ว จะแบ่งออกเป็นพหุพอใจน้อยและพหุพอใจมาก โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละข้อ คือคะแนนของความพอใจมากที่สุด, พอใจเป็นส่วนใหญ่, เฉย ๆ, ไม่พอใจ และไม่พอใจมากที่สุด เท่ากับ 4, 3, 2, 1, 0 ตามลำดับ เมื่อนำคะแนนมารวมกันแล้ว คะแนนน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของคะแนนทั้งหมดคิดเป็นค่าของความพอใจน้อย และคะแนนที่มากกว่าครึ่งหนึ่งของคะแนนทั้งหมดคิดเป็นค่าของความพอใจมาก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ในเรื่องของความสามารถของแพทย์และการปฏิบัติตัวของแพทย์ที่มีต่อผู้ป่วย มีรายละเอียดอยู่ 3 ข้อ คะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 12 คะแนน ดังนั้น คะแนนที่อยู่ระหว่าง 0-5 คือ ค่าความพอใจน้อยและคะแนนที่อยู่ระหว่าง 6-12 คือค่าความพอใจมาก

ในเรื่องของการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน มีรายละเอียด 5 ข้อ คะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 20 คะแนน ดังนั้นคะแนนที่อยู่ระหว่าง 0-9 คือค่าความพอใจน้อย และคะแนนที่อยู่ระหว่าง 10-20 คือค่าความพอใจมาก

ในเรื่องของสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร มีรายละเอียด 14 ข้อ คะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 56 คะแนน ดังนั้นคะแนนที่อยู่ระหว่าง 0-27 คือค่าความพอใจน้อย และคะแนนที่อยู่ระหว่าง 28-56 คือค่าความพอใจมาก

ในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษา มีรายละเอียดอยู่ 5 ข้อ คะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 20 คะแนน ดังนั้นคะแนนที่อยู่ระหว่าง 0-9 คือค่าความพอใจน้อย และคะแนนที่อยู่ระหว่าง 10-20 คือค่าความพอใจมาก

## 12. การวิเคราะห์และแปลความข้อมูล

ในการวิเคราะห์และแปลความข้อมูล ในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณ จะใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นหลัก โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ในขณะที่เดียวกันจะวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากข้อคำถาม เปิด และจากการสังเกตและสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

ส่วนในการเสนอรายงานนั้น จะนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนา ประกอบตารางข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม