บทที่ 6

ความพอใจของผู้ป่วยต่อบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล

ในบทนี้จะนำเสนอลักษณะความพอใจของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โดยจะแสดงให้เห็นในแต่ละประเภทต่าง ๆ 4 ประเภท คือ

1. ความสามารถของแพทย์และการปฏิบัติตัวของแพทย์ที่มีต่อผู้ป่วย
2. การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน
3. สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร
4. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ดังจะนำเสนอตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 : แสดงระดับความพอใจของผู้ป่วยต่อความสามารถในการรักษาของแพทย์และการปฏิบัติตัวของแพทย์

โรงพยาบาลและระดับความพอใจ / ประเภทของบริการรักษาพยาบาล	โรงพยาบาลเฉลิมลิน							โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน						
	ระดับความพอใจ					รวม		ระดับความพอใจ					รวม	
	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก
1. ความสามารถในการรักษาของแพทย์ (รวมถึงการตรวจวิเคราะห์โรค การรักษา การผ่าตัด การให้ยาและการใช้เครื่องมือทำการรักษาที่มีประสิทธิภาพ)	66.2	33.8	-	-	-	-	100.0	56.2	41.3	2.5	-	-	-	100.0
2. ความเอาใจใส่ดูแลของแพทย์อย่างสม่ำเสมอตลอดจนการให้เวลาในการอธิบายข้อข้องใจต่าง ๆ หรือให้รายละเอียดที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วยอย่างเต็มใจ	66.2	30.0	3.8	-	-	-	100.0	61.2	35.0	3.8	-	-	-	100.0
3. ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้เกียรติท่าน	72.5	25.0	2.5	-	-	-	100.0	61.2	36.3	2.5	-	-	-	100.0
รวมเฉลี่ย						-	100.0						-	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมีความพอใจต่อความสามารถของแพทย์และการปฏิบัติตัวของแพทย์ ทั้งโรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่าผู้ป่วยมีความพอใจต่อความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้เกียรติผู้ป่วยมากที่สุด ถึงร้อยละ 72.5 ดังแสดงในตาราง แสดงให้เห็นแนวโน้มหรือทิศทางที่ดีสำหรับการปฏิบัติตัวของแพทย์ทั้งในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ซึ่งมีผลให้ผู้ป่วยมีความพอใจในระดับมาก ดังกล่าว (ดังตารางในภาคผนวก ตาราง ค. ซึ่งแสดงประสบการณ์ในการเข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลต่าง ๆ ของผู้ป่วยและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งพบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ป่วยมีความพอใจในความสามารถในการรักษาของแพทย์ ซึ่งรวมทั้งในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน เช่นเดียวกัน) และโดยเฉพาะในโรงพยาบาลเลิดสิน ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐ แพทย์ต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมาก แต่ก็พบว่าผู้ป่วยมีความพอใจในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นการปฏิบัติตัวของแพทย์ ในโรงพยาบาลรัฐได้เป็นอย่างดีและเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชน แม้ว่าผู้ป่วยจะมีความพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่พบว่าในโรงพยาบาลเอกชนนั้นเราจะพบแพทย์พิเศษ (คือแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วยเป็นพิเศษและแพทย์จะได้รับเงินตอบแทนเป็นพิเศษเช่นเดียวกัน) โดยที่แพทย์พิเศษจะต้องดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้พบว่าในโรงพยาบาลกรุงเทพ-คริสเตียน พบแพทย์พิเศษถึงร้อยละ 41.3 (ดังตารางในภาคผนวก ตาราง ข. แสดงประเภทของแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วย) แสดงให้เห็นแนวโน้มในการปฏิบัติตัวของแพทย์เป็นอย่างดีโดยเฉพาะในโรงพยาบาลของรัฐดังที่กล่าวมา จึงทำให้ไม่พบร้อยละของความพอใจน้อยเลย

ตารางที่ 22 : แสดงระดับความพอใจของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน

ประเภทของบริการรักษาพยาบาล / โรงพยาบาลและระดับความพอใจ	โรงพยาบาลเฉิดฉิน							โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน						
	ระดับความพอใจ					รวม		ระดับความพอใจ					รวม	
	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก
1. ความรู้ความสามารถของพยาบาลที่ให้การดูแล	58.8	36.3	3.7	1.2	-	1.2	98.8	41.3	52.5	6.2	-	-	-	100.0
2. ดูแลให้การพยาบาลอย่างนุ่มนวล ให้เกียรติท่าน	61.2	30	7.6	1.2	-	1.2	98.8	48.8	41.3	8.7	1.2	-	1.2	98.8
3. ช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน เช่น การเช็ดตัว การป้อนอาหาร	40.0	47.5	8.8	1.2	2.5	3.7	96.3	36.3	51.2	11.3	1.2	-	1.2	98.8
4. แสดงกริยามรรยาท ที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	57.5	37.5	2.5	2.5	-	2.5	97.5	43.8	53.7	2.5	-	-	-	100.0
5. ให้ความเอาใจใส่ ดูแลอย่างสม่ำเสมอ ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนในระหว่างที่พักรักษาตัว ตลอดจนให้เวลาในการซักถามข้อข้องใจ	57.5	38.8	-	3.7	-	3.7	96.3	43.8	5.0	6.2	-	-	-	100.0
รวมเฉลี่ย						2.5	97.5						0.5	99.5

จากตาราง พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะมีความพอใจต่อการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน อย่างไรก็ดี พบว่ามีผู้ป่วยที่แสดงความพอใจน้อยต่อการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงานบ้าง โดยจะพบในโรงพยาบาลเลิดสิน ร้อยละ 2.5 ในขณะที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน พบเพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลของรัฐ จะพบปัญหาในการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงานมากกว่าในโรงพยาบาลของเอกชน แม้ว่าจะไม่มากนักก็ตาม

ในโรงพยาบาลเลิดสินนั้น ในเรื่องของการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน จะพบความพอใจน้อยในบริการทุกอย่าง ที่พบมากคือการช่วยเหลือผู้ป่วยในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การให้ความเอาใจใส่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนในระหว่างที่พักรักษาตัวตลอดจนให้เวลาในการซักถามข้อข้องใจ ซึ่งพบร้อยละ 3.7 เท่ากัน อาจจะเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลและทีมงานมีจำนวนน้อยต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมาก ทำให้การช่วยเหลือผู้ป่วยและการเอาใจใส่ดูแล การให้เวลาแก่ผู้ป่วยไม่ทั่วถึง ซึ่งต่างจากโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ซึ่งพบจำนวนของความพอใจน้อย น้อยกว่า ซึ่งผลการศึกษาในเรื่องนี้จะสอดคล้องกับผลการศึกษาของแผนกผู้ป่วยนอกเช่นเดียวกัน (ดังตารางในภาคผนวก ตาราง ง. แสดงประสบการณ์ในการรับบริการจากแผนกผู้ป่วยนอก และความพึงพอใจ)

ตารางที่ 23 : แสดงระดับความพอใจของผู้ป่วยต่อสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร

โรงพยาบาลและระดับความพอใจ / ประเภทของบริการรักษาพยาบาล	โรงพยาบาลเลิดสิน							โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน						
	ระดับความพอใจ						รวม	ระดับความพอใจ						รวม
	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก
1. ขนาดของห้องที่พัก มีความเหมาะสม ไม่เล็กหรือคับแคบจนเกินไป	53.8	37.5	6.2	2.5	-	2.5	97.5	21.2	48.8	25.0	5.0	-	5.0	95.0
2. ความสะอาดของห้องพัก	60.0	33.8	6.2	-	-	-	100.0	27.5	55.0	12.5	5.0	-	5.0	95.0
3. ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม	45.0	33.8	11.2	6.3	3.7	10.0	90.0	22.5	51.2	16.3	8.8	1.2	10.0	90.0
4. ความสะอาดของเครื่องนุ่งห่ม เช่น เสื้อผ้า, ผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม	46.3	38.8	11.2	3.7	-	3.7	96.3	36.3	52.5	10.0	1.2	-	1.2	98.8
5. การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก	51.2	27.5	18.8	2.5	-	2.5	97.5	22.5	58.8	15.0	3.7	-	3.7	96.3
6. เสียงต่าง ๆ ภายในห้องพักมีความเหมาะสม ไม่รบกวนการพักผ่อน	46.3	32.5	15.0	5.0	1.2	6.2	93.8	18.8	58.6	8.8	8.8	5.0	13.8	86.2
7. เสียงมีความเหมาะสม อยู่ในสภาพที่ดี นอนสบาย	52.5	35.0	8.8	3.7	-	3.7	96.3	30.0	53.8	13.7	2.5	-	2.5	97.5
8. อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ประจำห้องอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ชำรุด สะอาด	52.5	33.8	12.5	-	1.2	1.2	98.8	27.5	55.0	12.5	5.0	-	5.0	95.0

ตารางที่ 23 : ต่อ

ประเภทของบริการรักษาพยาบาล / โรงพยาบาลและระดับความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดสิน							โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน						
	ระดับความพอใจ					รวม		ระดับความพอใจ					รวม	
	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก
9. เครื่องมือเครื่องใช้ของการแพทย์ อยู่ในสภาพที่ดี มีประสิทธิภาพ เช่น เข็มฉีดยา, เครื่องดูดเสมหะ	68.8	27.5	3.7	-	-	-	100.0	35.0	55.0	10.0	-	-	-	100.0
10. ความสะดวกในเรื่องเวลาเยี่ยมผู้ป่วย	66.3	26.2	5.0	2.5	-	2.5	97.5	52.5	35.0	11.3	1.2	-	1.2	98.8
11. ความสะดวกในเรื่องที่จอดรถของโรงพยาบาล	-	1.2	87.6	10.0	1.2	11.2	88.8	26.2	43.8	25.0	3.8	1.2	5.0	95.0
12. คุณภาพของอาหารอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วย (รวมถึงสภาพความแข็งนิ่ม รสชาด หรือความร้อนเย็นของอาหาร)	28.8	85.0	18.7	15.0	2.5	17.5	82.5	15.0	48.8	23.7	10.0	2.5	12.5	87.5
13. ภาชนะที่บรรจุอาหาร อยู่ในสภาพที่ดี สะอาด น่าใช้ น่ารับประทาน	43.8	37.5	16.2	2.5	-	2.5	97.5	30.0	58.8	7.5	3.7	-	3.7	96.3
14. ได้รับอาหารตรงเวลา ไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป	36.3	36.3	16.1	8.8	2.5	11.3	88.7	31.2	57.5	11.3	-	-	-	100.0
					รวมเฉลี่ย	5.3	94.6					รวมเฉลี่ย	4.9	95.1

จากตารางพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่แสดงความพอใจต่อสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร ในขณะเดียวกัน จะมีเพียงส่วนน้อยที่แสดงความพอใจน้อย และพบในโรงพยาบาลเลิดสินมากกว่าในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน แม้จะไม่แตกต่างกันมากนัก

ในโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้ป่วยแสดงความพอใจน้อยมากที่สุดในเรื่องของคุณภาพอาหาร ถึงร้อยละ 17.5 รองลงมาคือ การได้รับอาหารไม่ตรงเวลา ร้อยละ 11.3 และความสะดวกในเรื่องที่จอดรถของโรงพยาบาลร้อยละ 11.2 (พบว่าในโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่มีที่จอดรถให้สำหรับญาติและผู้ป่วย มีที่จอดรถเฉพาะเจ้าหน้าที่เท่านั้น) และแสดงความพอใจมากที่สุดในเรื่องของความสะอาดของห้องพัก และเครื่องมือเครื่องใช้ของการแพทย์อยู่ในสภาพที่ดี มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 100.0 เท่ากัน

ในขณะที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ผู้ป่วยแสดงความพอใจน้อยมากที่สุดในเรื่องของเสียงต่าง ๆ ภายในห้องรบกวนการพักผ่อน ร้อยละ 13.8 (พบว่า ผู้ป่วยที่อยู่ห้องพัดลมจะมีปัญหาในเรื่องเสียงมาก เพราะห้องพักของผู้ป่วยติดกับถนนสีลม ภายในห้องเป็นพัดลม, มุ้งลวด เก็บเสียงไม่ได้) รองลงมาคือคุณภาพอาหาร ร้อยละ 12.5 และความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วมร้อยละ 10.0 และผู้ป่วยแสดงความพอใจมากที่สุดในเรื่องของการได้รับอาหารตรงเวลาและเครื่องมือ เครื่องใช้ ของการแพทย์อยู่ในสภาพที่ดี มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 100.0 เท่ากัน

ตารางที่ 24 : แสดงความพอใจของผู้ป่วยต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ประเภทของบริการรักษาพยาบาล / โรงพยาบาลและระดับความพอใจ	โรงพยาบาลเลิดสิน							โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน						
	ระดับความพอใจ					รวม		ระดับความพอใจ					รวม	
	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	พอใจเป็นส่วนใหญ่	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	พอใจน้อย	พอใจมาก
1. ค่ายา (เช่น ยารับประทาน ยาฉีด น้ำเกลือ)	13.8	47.5	36.2	-	2.5	2.5	97.5	8.8	36.2	45.0	7.5	2.5	10.0	90.0
2. อัตราราคาค่าห้อง	10.0	30.0	60.0	-	-	-	100.0	6.2	45.0	41.3	6.3	1.2	7.5	92.5
3. ค่าตรวจวิเคราะห์โรค (เช่น ค่าตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ ค่าเอ็กซเรย์)	11.3	52.5	35.0	-	-	1.2	98.8	5.0	42.5	45.0	7.5	-	7.5	92.5
4. ค่าผ่าตัด	10.0	51.2	38.8	-	-	-	100.0	6.2	38.8	45.0	8.8	1.2	10.0	90.0
5. ค่าอาหาร	11.2	26.2	61.4	-	1.2	1.2	98.8	2.5	46.2	41.3	7.5	2.5	10.0	90.0
รวมเฉลี่ย						0.9	99.1						9.0	91.0

จากตาราง พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่แสดงความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งสองโรงพยาบาล อย่างไรก็ดีพบว่ามีส่วนน้อยที่แสดงความพอใจน้อย โดยเฉพาะในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน พบถึงร้อยละ 9.0 ในขณะที่โรงพยาบาลเลิดสินพบเพียงร้อยละ 0.9 เท่านั้น

ในโรงพยาบาลเลิดสิน พบความพอใจน้อยมากที่สุดในเรื่องของค่ายา คือร้อยละ 2.5 รองลงมาคือค่าตรวจวิเคราะห์โรคและค่าอาหาร ร้อยละ 1.2 เท่ากัน ผู้ป่วยพอใจมากที่สุดในเรื่องค่าผ่าตัดและค่าห้อง ร้อยละ 100.0 เท่ากัน

ในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน พบความพอใจน้อยมากที่สุดในเรื่องของค่ายา ค่าผ่าตัด และค่าอาหาร ร้อยละ 10.0 เท่ากัน (ในเรื่องของค่าอาหาร พบว่าทางโรงพยาบาลได้แยกค่าอาหารออกจากค่าห้องซึ่งเพิ่งเริ่มปฏิบัติมาประมาณ 2 ปี เดิมค่าอาหารคิดรวมกับค่าห้องอยู่แล้ว โดยที่อัตราค่าห้องคงเดิม (เมื่อรวมกับค่าอาหาร) และคิดค่าอาหารเพิ่มต่างหาก และความพอใจน้อยที่พบรองลงมาคือ ค่าห้องและค่าตรวจวิเคราะห์โรคร้อยละ 7.5 เท่ากัน และไม่พบผู้ป่วยที่แสดงความพอใจในระดับมากเลย

จากข้อมูลที่กล่าวมา จะสังเกตว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่จะแสดงความพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลทั้ง 4 ประเภทใหญ่ ๆ อย่างไรก็ดีพบว่า มีการแสดงความพอใจน้อยแม้จะไม่มากนัก ดังจะสรุปตามระดับความพอใจน้อย ดังนี้

โรงพยาบาลเลิดสิน		โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	
อันดับ 1	สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร (ร้อยละ 5.3)	อันดับ 1	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 9.0)
อันดับ 2	การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน (ร้อยละ 2.5)	อันดับ 2	สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร (ร้อยละ 4.9)
อันดับ 3	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 0.9)	อันดับ 3	การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน (ร้อยละ 0.5)

จากข้อมูลดังกล่าวอภิปรายได้ว่า เหตุที่ผู้ป่วยแสดงความพอใจน้อยในโรงพยาบาล-เลิดสิน มากที่สุดในเรื่องของ สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร

(ซึ่งในเรื่องนี้พบมากที่สุดในเรื่องของคุณภาพอาหาร การได้รับอาหารไม่ตรงเวลา) อาจจะเป็นเพราะว่า จำนวนของเจ้าหน้าที่มีไม่พอเพียงกับจำนวนผู้ป่วย ทำให้บริการไม่ทั่วถึง เป็นต้น และรองลงไปในเรื่องของการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน (ซึ่งพบมากที่สุดในเรื่องของการช่วยเหลือผู้ป่วยในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน) และประการสุดท้ายคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ซึ่งจะตรงข้ามกับกรณีโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน กล่าวคือพบความพอใจน้อย-มากที่สุดในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ถึงร้อยละ 9.0 ซึ่งเป็นสภาพที่พบโดยทั่วไป ดังจะเห็นว่าโรงพยาบาลเอกชนโดยส่วนใหญ่จะมีอัตราค่าบริการรักษาค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลของรัฐ อย่างไรก็ดีในเรื่องสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร บริการจะดีกว่าของโรงพยาบาลเลิดสิน ดังจะพบว่าผู้ป่วยแสดงความพอใจระดับน้อยน้อยกว่า และในการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน พบว่าดีกว่าของโรงพยาบาลเลิดสิน คือพบความพอใจน้อย เพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น ในขณะที่โรงพยาบาลเลิดสิน พบถึงร้อยละ 2.5 ซึ่งส่วนหนึ่งอาจอภิปรายได้ว่า จำนวนของบุคคลากร มีจำนวนไม่พอเพียงดังที่กล่าวมาแล้ว

กล่าวโดยสรุป โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลของเอกชน สภาพการให้บริการที่ได้รับความพอใจจากผู้ป่วยมากกว่าโรงพยาบาลเลิดสิน หรือโรงพยาบาลของรัฐ ยกเว้นในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเท่านั้น อย่างไรก็ดีในปัจจุบันพบว่าผู้ป่วยจะแสดงความพอใจระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ต่อการรับบริการในประเภทต่าง ๆ 4 ประเภท ดังกล่าว จากทั้งสองโรงพยาบาล ซึ่งแสดงถึงแนวโน้ม หรือทิศทางที่ดีในการให้บริการ แต่ประชาชนในปัจจุบัน ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนดังกล่าว

นอกจากนั้นผู้ศึกษาได้จำแนกให้เห็นลักษณะความพอใจในเรื่องต่าง ๆ โดยแยกตามอัตราค่าห้อง ของทั้งสองโรงพยาบาลและพบข้อมูลดังนี้ (โดยที่ความพอใจที่จะนำเสนอนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความพอใจออกเป็น ความพอใจน้อย และความพอใจมาก ซึ่งอ้างถึงการวัดตัวแปรในบทที่ 2)

ตารางที่ 25 : แสดงความพอใจของผู้ป่วยต่อบริการรักษาประเภทต่าง ๆ แยกตามอัตราค่าห้องในโรงพยาบาลเลิดสินและกรุงเทพคริสเตียน

ประเภทของห้องและระดับความพอใจในแต่ละโรงพยาบาล / ประเภทของบริการรักษาพยาบาล	โรงพยาบาลเลิดสิน				โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน			
	ห้องสามัญ		ห้องพิเศษ		ห้องราคาต่ำ		ห้องราคาสูง	
	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจมาก
1. ความสามารถในการรักษาของแพทย์และการปฏิบัติตัวของแพทย์ที่มีต่อผู้ป่วย	-	100.0 (40)	-	100.0 (40)	-	100.0 (40)	-	100.0 (40)
2. การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงานที่มีต่อผู้ป่วย	2.5 (1)	97.5 (39)	2.5 (1)	97.5 (39)	2.5 (1)	97.5 (39)	-	100.0 (40)
3. สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร	7.5 (3)	92.5 (37)	2.5 (1)	97.5 (39)	5.0 (2)	95.0 (38)	- -	100.0 (40)
4. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	2.5 (1)	97.5 (39)	- -	100.0 (40)	10.0 (4)	90.0 (36)	12.5 (5)	87.5 (35)

จากตารางแสดงให้เห็นถึง ผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมีความพอใจในบริการของโรงพยาบาลทั้งสองโรงพยาบาล ทั้งนี้จะพบทั้ง ห้องสามัญ หรือห้องราคาต่ำ และห้องพิเศษ หรือห้องราคาสูง โดยทิศทางความพอใจน้อยจะเป็นไปในแนวเดียวกันกับการพิจารณาความพอใจของผู้ป่วยโดยมิได้แยกตามอัตราค่าห้องดังได้กล่าวมาแล้ว ดังจะพบว่า

โรงพยาบาลเลิดสิน หรือโรงพยาบาลของรัฐ ทั้งห้องสามัญและห้องพิเศษ ผู้ป่วยจะมีความพอใจน้อยเรื่องอันดับจากมากไปน้อย โดยสอดคล้องกับกรณียังมิได้แยกค่าห้อง ดังนี้

อันดับ 1 สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร

อันดับ 2 การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน

อันดับ 3 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ซึ่งทั้งนี้เช่นเดียวกับกรณีโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลเอกชนที่พบความพอใจน้อยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการพิจารณาความพอใจของผู้ป่วย กรณีมิได้แยกตามอัตราค่าห้องดังจะพบว่าในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียนทั้งห้องราคาต่ำและห้องราคาสูงผู้ป่วยจะมีความพอใจน้อยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยสอดคล้องกับกรณีมิได้แยกค่าห้อง ดังนี้

อันดับ 1 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

อันดับ 2 สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร

อันดับ 3 การปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน

ทั้งนี้สรุปได้ว่า เมื่อแยกพิจารณาตามอัตราค่าห้อง ทั้งในโรงพยาบาลเลิดสินและโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน พบว่าความพอใจก็ยังเป็นไปในทิศทางเดิม จึงกล่าวได้ว่าความพอใจของผู้ป่วยมิได้เปลี่ยนแปลงไปเมื่อแยกพิจารณาตามอัตราค่าห้อง แต่อย่างไรก็ดีทั้งสองโรงพยาบาล ในห้องพิเศษหรือห้องอัตราราคาสูงจะพบข้อสังเกตอยู่บ้างคือ ความพอใจน้อยจะลดลงไปบ้างเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสามัญหรือห้องราคาต่ำ โดยเฉพาะในเรื่องของสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และบริการด้านอาหาร ซึ่งอภิปรายได้ว่าอาจเนื่องจากการบริการในด้านนี้ในห้องพิเศษหรือห้องราคาสูงจะดีกว่าโดยผันแปรไปตามราคาค่าห้องนั่นเอง