

ฐานะทางสังคม - เศรษฐกิจและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ
รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐและ เอกชน ใน เขตกรุง เทพมหานคร
: ศึกษา เปรียบ เทียบโรงพยาบาล เลิดลินและโรงพยาบาลกรุง เทพคริส เตียน

นางสาว สุภาพร วงษ์จันทร์



วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสังคมวิทยามหาบัณฑิต

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2532

ISRN 974-569-994-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

015293

14 11 16 2 2 1

SOCIO-ECONOMIC STATUS AND SATISFICATION OF PATIENTS
AT GOVERNMENT AND PRIVATE HOSPITALS IN BANGKOK
METROPOLIS: A COMPARATIVE STUDY OF LERDSIN HOSPITAL
AND BANGKOK CHRISTIAN HOSPITAL

Miss Supaporn Wongchantara

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Sociology
Department of Sociology-Anthropology
Graduate School
Chulalongkorn University

1989

ISBN 974-569-994-2


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ฐานะทางสังคม - เศรษฐกิจ และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษา
พยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐและ เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษา
เปรียบเทียบโรงพยาบาลเลิดสินและโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

โดย นางสาว สุภาพร วงษ์จันทร์

ภาควิชา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

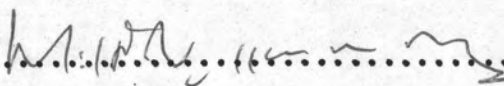
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ประเสริฐ แยมกลิ่นหุ้ง

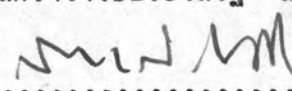
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญาโทบัณฑิต

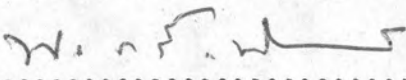

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.พัทยา สายหู)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์ประเสริฐ แยมกลิ่นหุ้ง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันตัก เสริมศรี)


..... กรรมการ
(นายแพทย์พัฒน์ ตรังรัฐพิทย์)



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

สภาพ วงษ์จันทร์ : ฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับ
บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐและ เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษา
เปรียบเทียบโรงพยาบาล เลิดลินและโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน (SOCIO-ECONOMIC
STATUS AND SATISFICATION OF PATIENTS AT GOVERNMENT AND PRIVATE
HOSPITALS IN BANGKOK METROPOLIS : A COMPARATIVE STUDY OF LERDSIN
HOSPITAL AND BANGKOK CHRISTIAN HOSPITAL) อ.ที่ปรึกษา : ศ.ประเสริฐ
แย้มกลิ่นทุ่ง, 129 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อทราบถึงฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจและความพึงพอใจของ
ผู้ป่วย และลักษณะการใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐและ เอกชน ตลอดจนความสัมพันธ์
ระหว่างฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจกับลักษณะการใช้บริการรักษาพยาบาล และความพึงพอใจของผู้ป่วย

จากการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจแตกต่างกันจะ เลือกโรงพยาบาลต่างกัน
โดยพบตัวแปรที่ชัดเจนคือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้
และ เชื้อสาย และผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจแตกต่างกัน จะ เลือกอัตราค่าห้องต่างกัน
โดยที่ในโรงพยาบาลเลิดลินพบตัวแปรที่แสดงความสัมพันธ์ชัดเจนคือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส
อาชีพ การศึกษา รายได้ เชื้อสายและศาสนา กรณีโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียนพบว่า ตัวแปรที่
ชัดเจนคือ อายุ การศึกษา รายได้ และศาสนา และพบว่าผู้ป่วยที่มีฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจแตกต่าง
กัน จะมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน นั่นคือ แสดงความพอใจต่อบริการที่ได้รับทั้งสอง
โรงพยาบาล นอกจากนี้จากการวิจัยพบว่าประสพการณ์การ เคย เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลปัจจุบัน
การรู้จักเจ้าหน้าที่และการได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น มีความสัมพันธ์ที่เด่นชัดกับการเลือกโรงพยาบาลโดยพบ
ทั้งสองโรงพยาบาล ส่วนกรณีการเลือกอัตราค่าห้องประสพการณ์ การได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น ไม่แสดง
ความสัมพันธ์ที่เด่นชัด และพบว่าประสพการณ์ทางสังคมทั้ง 3 ประการ แสดงความสัมพันธ์ที่ไม่เด่นชัดต่อ
ความพึงพอใจของผู้ป่วย เช่น เดียวกัน

ภาควิชา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
สาขาวิชา สังคมวิทยา
ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิสิต สุกพร วงษ์จันทร์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ศ.ประเสริฐแย้มกลิ่นทุ่ง

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

SUPAPORN WONGCHANTARA : SOCIO-ECONOMIC STATUS AND SATISFICATION OF PATIENTS AT GOVERNMENT AND PRIVATE HOSPITALS IN BANGKOK METROPOLIS : A COMPARATIVE STUDY OF LERDSIN HOSPITAL AND BANGKOK CHRISTIAN HOSPITAL. THESIS ADVISOR : PROF.PRASERT YAMKLINFUNG, 129 PP.

The purpose of this research is to compare socio-economic status of patients at government and private hospitals in Bangkok Metropolis, their choices of hospital room rates and their satisfication with medical treatment and other services recieved during hospitalization.

It was found that socio-economic status had important effect on hospitalization ; i.e. 7 variables (sex, age, status of marriage, occupation, education, income and race) were related with the kind of hospital chosen, 8 variables (sex, age, status of marriage, occupation, education, income, race and religion) were related with the choice of room of different rates in a government hospital while only 4 variables (age, education, income and religion) were found to be related with the choice in the case of a private hospital. Socio-economic status of patients did not effect their satisfication of medical treatment and service recieved. Almost of all patients at both the government and private hospitals indicated a high level of satisfication.

It was also found that the choice of hospitals was related with 3 variables having to do with 1) previous experience of hospitalization at the chosen hospital, 2) having personel relationship with the staff of the chosen hospital, 3) having been recommended by others. One variable (having been recommendes) was not related with the choice of rooms of different rates while 3 variables were not related with the satisfication of the medical treatment and services recieved.

ภาควิชา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
สาขาวิชา สังคมวิทยา
ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิสิต สังคมฯ ๑๑๐๕๖๗

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา M.P.N. 1122

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยการให้การสนับสนุนการช่วยเหลือ และกำลังใจ จากคุณแม่และญาติพี่น้อง ตลอดจนเพื่อน ๆ นอกจากนี้ยังได้รับความกรุณาจากคณาจารย์หลาย ๆ ท่าน ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทุก ๆ ท่าน ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.พัทยา สายธุ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ประเสริฐ แยมกลิ่นพูน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สันศักดิ์ เสริมศรี และอาจารย์นายแพทย์ พิพัฒน์ ตรังรัฐพิทย์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอด

ขอขอบพระคุณ คุณช่อราตรี ศิริวัฒนฐานันท์ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเลิดลิน และ ผู้ป่วยทุกท่าน ตลอดจนเจ้าหน้าที่และผู้ช่วยโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียนทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ แผนกพยาบาลโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียนที่ให้เวลาในการศึกษา ตลอดจนขอขอบพระคุณ คุณพิชิต จิระวัฒน์ ที่ให้ความช่วยเหลือและกำลังใจมาตลอด นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณผู้มีพระคุณท่านอื่น ๆ ที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย	ก
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
	กิตติกรรมประกาศ	ค
	สารบัญตาราง	ฉ
	สารบัญแผนผัง	ณ
บทที่		
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	แนวคิดและทฤษฎี	4
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2	ระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
	ปัญหาในการวิจัย	17
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	17
	ขอบเขตของการวิจัย	17
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	18
	สมมติฐานในการวิจัย	18
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
	ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	20
	ข้อจำกัดในการวิจัย	21
	คำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	21
	ตัวแปรในการวิจัย	22
	การวัดตัวแปร	23
	การวิเคราะห์และแปลความข้อมูล	29

บทที่		
3	สถาบันสุขภาพและการรับบริการรักษาพยาบาล	30
	องค์กรที่ให้บริการสุขภาพ	30
	แนวโน้มในการเข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาล	32
4	การให้บริการรักษาของโรงพยาบาล เลิดลินและโรงพยาบาลกรุง เทพคริส เตียน	41
	โรงพยาบาลเลิดลิน	41
	โรงพยาบาลกรุง เทพคริส เตียน	49
5	ฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจของผู้ป่วยและการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล	56
6	ความพอใจของผู้ป่วยต่อบริการรักษาในโรงพยาบาล	70
7	ฐานะทางสังคม- เศรษฐกิจของผู้ป่วยและความพอใจในบริการรักษาที่ได้รับใน โรงพยาบาล	83
8	บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม		99
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก ข้อมูลบางประการของผู้ป่วย	103
	ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	118
ประวัติผู้เขียน		129

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงอัตราส่วนระหว่างประชากรกับจำนวนเตียงผู้ป่วยทั่วไป กรุงเทพมหานคร และจังหวัดอื่น พ.ศ. 2523-2527	36
2	แสดงอัตราส่วนระหว่างประชากรกับเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุข บางประเภท กรุงเทพมหานครและจังหวัดอื่น พ.ศ. 2523-2527	37
3	แสดงการเปรียบเทียบอัตราส่วนประชากรต่อแพทย์ พยาบาล และเตียงรับผู้ป่วยของประเทศไทย เยอรมนีตะวันตก ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา รุสเซีย และไทย (พ.ศ. 2521)	38
4	แสดงจำนวนสถานพยาบาลแผนปัจจุบัน ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และจำนวนเตียงตามแผนการบริหาร พ.ศ. 2523-2527	39
5	แสดงสถิติผู้ป่วยนอก แยกตามฝ่ายของโรงพยาบาลเลิดลิน	46
6	แสดงสถิติผู้ป่วยใน แยกตามฝ่ายของโรงพยาบาลเลิดลิน	47
7	แสดงสถิติผู้ป่วยนอก แยกตามฝ่ายของโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	53
8	แสดงสถิติผู้ป่วยใน แยกตามฝ่ายของโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	54
9	แสดงร้อยละของเพศ และการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาลเลิดลินและกรุงเทพคริสเตียน	56
10	แสดงร้อยละของอายุ และการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาลเลิดลิน และกรุงเทพคริสเตียน	57
11	แสดงร้อยละของสถานภาพการสมรสและการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาลเลิดลินและกรุงเทพคริสเตียน	58
12	แสดงร้อยละของอาชีพและการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาลเลิดลินและกรุงเทพคริสเตียน	59

ตารางที่

13	แสดงร้อยละของการศึกษาและการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล เลิดลิน และกรุง เทพคริส เตียน	60
14	แสดงร้อยละของรายได้และการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล เลิดลินและ กรุง เทพคริส เตียน	61
15	แสดงร้อยละของเชื้อสายและการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล เลิดลินและ กรุง เทพคริส เตียน	62
16	แสดงร้อยละของภูมิภาคและและการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล เลิดลิน และกรุง เทพคริส เตียน	63
17	แสดงร้อยละของศาสนาและการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล เลิดลินและ กรุง เทพคริส เตียน	64
18	แสดงร้อยละของประสพการณ์ในการ เคยรับบริการรักษาในโรงพยาบาล ปัจจุบัน และการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล เลิดลินและกรุง เทพคริส เตียน	65
19	แสดงร้อยละของประสพการณ์ในการรู้จักเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลปัจจุบัน และการใช้บริการรักษาในโรงพยาบาล เลิดลินและกรุง เทพคริส เตียน	66
20	แสดงร้อยละของประสพการณ์ในการได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น และการใช้ บริการรักษาในโรงพยาบาล เลิดลินและกรุง เทพคริส เตียน	67
21	แสดงระดับความพอใจของผู้ป่วยต่อความสามารถในการรักษาของแพทย์และ การปฏิบัติตัวของแพทย์	71
22	แสดงระดับความพอใจของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติตัวของพยาบาลและทีมงาน ..	73
23	แสดงระดับความพอใจของผู้ป่วยต่อสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ และ บริการด้านอาหาร	75
24	แสดงระดับความพอใจของผู้ป่วยต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	78
25	แสดงระดับความพอใจของผู้ป่วยต่อบริการรักษาประเภทต่าง ๆ แยกตาม อัตราค่าห้องในโรงพยาบาล เลิดลินและกรุง เทพคริส เตียน	81

ตารางที่

26	แสดงฐานะทางสังคม-เศรษฐกิจของผู้ป่วย กับความพอใจในบริการที่ได้รับในแต่ละประเภทในโรงพยาบาลเลิดสินและกรุงเทพมหานคร 84
27	แสดงประสิทธิภาพของผู้ป่วย กับความพอใจในบริการที่ได้รับในแต่ละประเภทในโรงพยาบาลเลิดสินและกรุงเทพมหานคร 93

สารบัญแผนผัง

หน้า

แผนผังที่

1	แสดงการแบ่งส่วนราชการของโรงพยาบาลเลิดสิน	43
2	แสดงการแบ่งหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	50