

งานวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research)นี้ใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า(Quota Sampling) จากผู้ป่วยที่เข้ารับบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ในช่วงเดือนมีนาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 1,120 ราย มาทำการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม และใช้ข้อมูลทัศนคติของผู้ป่วยแต่ละรายที่ได้สัมภาษณ์แล้ว จากศูนย์เวชสารสนเทศและงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยพบว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ป่วยมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา มีอายุเฉลี่ย 40.92 ปี ร้อยละ 45.5 ของผู้ป่วยได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง รับราชการ ทำสวน ค้าขาย ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ย 14,200 บาท/เดือน สำหรับผู้ที่ได้รับค่าจ้างรายวันมีรายได้เฉลี่ย 408 บาท/วัน เหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกมารับบริการดูแลสุขภาพที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ เนื่องจากโรงพยาบาลสงขลานครินทร์มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญ มีเครื่องมือที่ทันสมัย และการเดินทางสะดวก ตามลำดับ ร้อยละ 93 ของผู้ป่วยใน และร้อยละ 88.5 ของผู้ป่วยนอก มีความคิดเห็นว่าการบริการสุขภาพที่ได้รับจากโรงพยาบาลสงขลานครินทร์อยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก อย่างไรก็ตามร้อยละ 21.9 ของผู้ป่วยในแม้จะทราบว่าใครเป็นแพทย์ที่ดูแลรักษาแต่ไม่รู้จักชื่อแพทย์ และร้อยละ 7.6 ของผู้ป่วยในไม่ทราบว่าใครเป็นแพทย์ที่ดูแลตน ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกต้องจ่ายเงินเป็นค่าบริการสุขภาพให้โรงพยาบาลสงขลานครินทร์เฉลี่ยรายละ 59,326 บาท และ 1,041 บาท ตามลำดับ แต่ยินดีจ่าย (Willingness to Pay) ให้โรงพยาบาลสงขลานครินทร์เฉลี่ยรายละ 13,900 บาท และ 4,098 บาท ตามลำดับ ทั้งนี้ร้อยละ 44.8 ของผู้ป่วยในและร้อยละ 64.8 ของผู้ป่วยนอก ระบุว่าค่าบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์มีความเหมาะสม นอกจากนี้ในการมารับบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ยังมีต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ โดยบุคคลที่ร่วมเดินทางมาเป็นเพื่อน/ดูแลผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เสียโอกาสจะมีรายได้เฉลี่ยรายละ 2,315.40 บาท และ 797.33 บาทตามลำดับ เสียเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลสงขลานครินทร์เฉลี่ยรายละ 116.75 นาที และ 115.96 นาที ตามลำดับ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาลสงขลานครินทร์เฉลี่ยรายละ 616.59 บาท และ 480.50 บาท ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ได้แก่ หอผู้ป่วย/คลินิกที่เข้ารับบริการสุขภาพ และบริการที่รวดเร็วทันใจของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ การเสียโอกาสในการมีรายได้ของผู้ที่มาดูแลผู้ป่วย เวลาที่สูญเสียในการเดินทางมาโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ ทั้งนี้ผู้ป่วยที่มารับบริการสุขภาพเสนอแนะให้โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ปรับปรุงให้มีความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ ให้เพิ่มสถานที่จอดรถ ปรับปรุงเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม แพทย์และพยาบาลควรตรวจและแนะนำการดูแลรักษาผู้ป่วยโดยละเอียด เป็นต้น

This survey research employed quota sampling to gather data from 1,120 patients utilizing medical care services at Songklanagarind Hospital between March and August 2006. Using a questionnaire to interview and secondary data of each patient from Medical Informatics Section and Medical Record Office of Songklanagarind Hospital, it was found that almost half of the respondents lived in Songkhla. The average age was 40.92 years. 45.4% of the respondents had elementary education or lower. Concerning occupations, most of the respondents were students or university students, workers, government officials, gardeners, and merchants respectively. The average income was 14,200 baht per month. For workers, the average wage was 408 baht per day. The reasons for utilizing medical care services at Songklanagarind Hospital were experienced physicians, sophisticated equipment and convenient route respectively. 93% of in-patients and 88.5% of out-patients expressed that medical care services of Songklanagarind Hospital achieved the high and highest satisfaction level. However, though 21.9% of in-patients could identify the physicians who cured them, they could not mention the physicians' names. 7.6% of in-patients could not mention the physicians who treated them. With regard to the average of medical care service fee, in-patients and out-patients had to pay 59,326 baht and 1,041 baht respectively. However, each in-patient and out-patient was willing to pay 13,900 baht and 4,098 baht respectively. 44.8% of in-patients and 64.8% of out-patients stated that medical care service fee was reasonable. For a person who accompanied in-patients and out-patients and took care of them, economic cost was identified. On average, the opportunity cost of income loss when accompanying in-patients and out-patients was 2,315.40 baht and 797.33 baht respectively. The average of a waste of time when accompanying in-patients and out-patients was 116.75 minute and 115.96 minute respectively. On average, the expenses of travelling to Songklanagarind Hospital were 616.59 baht and 480.50 baht respectively. The factors affecting patients' satisfaction with medical care services of Songklanagarind Hospital were wards/clinic or units of services and rapid services. The factors affecting revisit included gender, marital status, education level, occupation, satisfaction with medical care services, opportunity cost of income loss, a waste of time and expenses when travelling to Songklanagarind Hospital. The respondents suggested that Songklanagarind Hospital should improve long waiting time, provide more parking lots, some staff should improve their courtesy, and physicians and nurses should thoroughly make a diagnosis and recommend how to cure and take care of themselves to the patients.