



ภาคผนวก ก.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาการทำงาน
- ภูมิลำเนาไกลจากโรงพยาบาลหรือไม่
- รายจ่ายเงินสมทบเดือนละเท่าไร
- ใช้บริการทางการแพทย์ตามสิทธิที่ได้จากประกันสังคมบ่อยครั้งแค่ไหน

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วย

#### 2.1 คุณภาพของบุคลากร มีความคาดหวังและมีความต้องการอะไรบ้าง

- มีความชัดเจนและครบถ้วนในการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย
- แพทย์ให้การรักษาดตรงตามสาเหตุและแก้ไขอาการป่วยได้
- การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ เรียบร้อย ความสะอาด และความน่าเชื่อถือ
- ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้นในการบริการ
- มีการแนะนำวิธีการรับประทานยา การใช้ยาที่ถูกต้อง
- การพูดจา สุภาพอ่อน โยนหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส

#### 2.2 คุณภาพของการบริการมีความคาดหวังและมีความต้องการอะไรบ้าง เช่น

- มีจำนวนแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ ความเพียงพอ
- แพทย์ พยาบาลรวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว
- ความรวดเร็วในการตรวจรักษา
- เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติต่อคนไข้ด้วยความเสมอภาค
- ยาหรือเวชภัณฑ์ ความมีคุณภาพ ความสะอาด สะดวกในการใช้
- มีระบบการบริการที่มีการปฏิบัติการบริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น one stop services
- ต้องมีการติดต่อหลายหน่วยงาน
- อุปกรณ์เครื่องมือในการตรวจรักษามีความสะอาดและทันสมัย

2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคาดหวังและมีความต้องการอะไรบ้าง เช่น

- สภาพห้องมีความกว้างขวางสะอาด การระบายอากาศ แสง เสียงหรือ กลิ่นรบกวน
- ความสะดวกในการรับบริการ
- สิ่งของเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ มีสภาพดี หรือสะอาดหรือไม่ ความเพียงพอ
- บริการอาหารของโรงพยาบาล สะอาด รสชาติเป็นอย่างไร
- ห้องน้ำ ความสะอาด ความเพียงพอ
- ป้ายแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ
- หนังสือสำหรับญาติที่มาเยี่ยม

2.4 ค่าใช้จ่าย มีความคาดหวังและมีความต้องการอะไรบ้าง เช่น

- เงินที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือนมีความเหมาะสมหรือไม่
- เห็นด้วยกับ การใช้สิทธิประกันสังคมว่าสามารถช่วยสร้างหลักประกันเรื่องค่าจ่ายในการเข้ารับการรักษาแต่ละครั้ง
- ค่ารักษาพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้สิทธิกันประกันสังคมเพียงพอต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลโดยไม่ต้องจ่ายเพิ่ม เห็นด้วยหรือไม่
- มีความคิดเห็นอย่างไรที่สำนักงานประกันสังคมเหมาจ่ายให้โรงพยาบาลเป็นจำนวน 1,100 บาท

2.5 ผลการรักษา มีความคาดหวังและมีความต้องการอะไรบ้าง เช่น

- แพทย์ได้แจ้งให้ทราบหรือไม่ โรค การรักษา ภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้น ผลการรักษา

2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการมารับบริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ป่วย รายที่	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ระยะ เวลา ทำงาน (ปี)	ภูมิลำเนา	รายได้ (บาท/ เดือน)	จ่ายเงิน สมทบ	ความถี่ใน การมา นอน รพ. (ครั้ง/ปี)
1	ชาย	37	ม.6	15	อ.เมือง จ.เชียงใหม่	5000	200	1
2	หญิง	40	ป.6	4	อ.แม่แตง จ. เชียงใหม่	3000	432	1
3	ชาย	27	ม.6	10	อ.พร้าว จ.เชียงใหม่	4500	413	4-5
4	หญิง	37	ป.6	7	อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่	4500	400	1
5	หญิง	29	ปริญญา ตรี	5	อ.เมือง จ.เชียงใหม่	6000	400	1
6	หญิง	46	ปริญญา ตรี	2	อ.เมือง จ.เชียงใหม่	8000	500	4-5
7	หญิง	52	ไม่ได้เรียน	10	อ.เมือง จ.เชียงใหม่	3700	500	1-2
8	หญิง	46	ป.4	10	อ.คอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่	3500	432	1-2
9	หญิง	33	ม.3	8	อ.คอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่	3900	80	1
10	หญิง	33	ม.3	5	อ.เมือง จ.เชียงใหม่	4000	189	1
11	หญิง	33	ปวส.	3	อ.แม่สาย จ.เชียงราย	5000	300	4

ผู้ป่วย รายที่	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ระยะ เวลา ทำงาน (ปี)	ภูมิลำเนา	รายได้ (บาท/ เดือน)	จ่ายเงิน สมทบ	ความถี่ใน การมา นอน รพ. (ครั้ง/ปี)
12	หญิง	21	ม.6	2	อ.สันทราย จ.เชียงใหม่	4000	200	2
13	ชาย	33	ป.4	10	อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่	3000	150	1-2
14	หญิง	35	ม.6	4	อ.คอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่	6000	200	2-3
15	หญิง	52	ป.4	8	อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่	3000	169	2-3
16	ชาย	23	ม.6	3	อ.พร้าว จ.เชียงใหม่	4000	300	2
17	หญิง	45	ม.3	15	อ.หางดง จ.เชียงใหม่	5500	240	1
18	ชาย	51	ป.4	7	อ.หางดง จ.เชียงใหม่	6000	160	2-3
19	ชาย	31	ป.6	6	อ.คอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่	7200	300	1
20	ชาย	30	ม.6	7	อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่	4600	300	5
21	ชาย	31	ม.6	2	อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่	6000	400	1-2
22	หญิง	57	ป.4	15	อ.ลี้ จ.ลำพูน	2500	432	5-6
23	หญิง	48	ป.6	12	อ.ป่าซาง จ.ลำพูน	5800	300	1-2

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวกัลยา	เดชาวุฒิ
วัน เดือน ปีเกิด	1 สิงหาคม พ.ศ. 2522	
ประวัติการศึกษา	2539	มัธยมศึกษา โรงเรียนดาราวิทยาลัย
	2544	ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (พยาบาล) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	2545 – 2547	พยาบาลประจำการ หอผู้ป่วยอายุกรรมชาย1 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
	2547 – ปัจจุบัน	พยาบาลประจำการ หอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved