

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

ฉบับที่ วันที่.....

แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

ความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการรักษา

ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

คำชี้แจงในการตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากท่าน จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาราคาที่เหมาะสมในการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาล และเป็นข้อมูลที่จะช่วยในการพัฒนาคุณภาพบริการของ ศูนย์สุขภาพชุมชน โดยการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะมีได้ระบุชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นความลับและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ แก่ท่าน และข้อมูลจะถูกนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบตามความเป็นจริง

.....

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ถูกสัมภาษณ์ และข้อมูลเกี่ยวกับการมารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง และความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ จากศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปรับปรุงบริการที่ได้รับ และความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง และความพึงพอใจ
 ในบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
 เชียงใหม่

1. ถ้าระดับของสุขภาพแบ่งออกเป็นระดับจาก 0 คือสุขภาพแย่ที่สุด ถึง 10 มีสุขภาพดีที่สุด
 ท่านคิดว่าภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ระดับสุขภาพของท่านอยู่ที่ระดับใด
 โปรดทำเครื่องหมาย (X) บนเส้นระดับความพึงพอใจในสุขภาพ



2. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นว่าท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับใด
- มากที่สุด หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังมากที่สุด
- มาก หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังมาก
- ปานกลาง หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังปานกลาง
- น้อย หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังน้อย
- น้อยที่สุด หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังน้อยที่สุด

ให้ท่านทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับข้อความที่ต้องการแสดงความคิดเห็น

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน | | | | | |
| 2. เวลาเปิดทำการของศูนย์สุขภาพชุมชน | | | | | |
| 3. ความสะดวกสบายที่ได้รับจากอาคารสถานที่ของศูนย์สุขภาพชุมชน | | | | | |
| 4. ความสะอาดของศูนย์สุขภาพชุมชน | | | | | |
| 5. ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่* | | | | | |
| 6. กริยา วาจา ของเจ้าหน้าที่*ที่แสดงออกหรือพูดคุยกับท่าน | | | | | |
| 7. ความสามารถในการให้บริการ | | | | | |
| 8. ความสามารถในการตรวจรักษา | | | | | |

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่* หมายรวมถึง แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่ทำงาน ที่ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

แทรกการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปรับปรุงบริการที่ได้รับ และความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วม
ค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาล สำหรับการให้บริการรักษา ของ
ศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานะปัจจุบันควรเป็น เท่าใด

(ถามหลังจาก ผู้ป่วยตอบแบบสัมภาษณ์ ข้อ 2 ในเรื่องมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ)

2. การให้บริการรักษาของศูนย์สุขภาพชุมชนในระดับที่ทำให้ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด ควร
มีการปรับปรุงอย่างไร

(สัมภาษณ์เฉพาะข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการ ว่า น้อย และน้อยที่สุด หาก
ข้อใดตอบว่าพึงพอใจต่อบริการ ปานกลาง, มาก และมากที่สุด แล้วไม่ต้องสัมภาษณ์)

| ข้อความ | การปรับปรุงบริการที่จะทำให้ท่านมี ความพึงพอใจมากที่สุด |
|--|---|
| 1.ความสะดวกในการเดินทางมารับ บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน | |
| 2. เวลาเปิดทำการของศูนย์สุขภาพชุมชน | |
| 3.ความสะอาดสบายที่ได้รับจากอาคาร สถานที่ของศูนย์สุขภาพชุมชน | |
| 4. ความสะอาดของศูนย์สุขภาพชุมชน | |
| 5.ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ของเจ้าหน้าที่* | |
| 6. กริยา วาจา ของเจ้าหน้าที่*ที่แสดงออก หรือพูดคุยกับท่าน | |
| 7.ความสามารถในการให้บริการ | |
| 8.ความสามารถในการตรวจรักษา | |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (สัมภาษณ์ทุกคน)

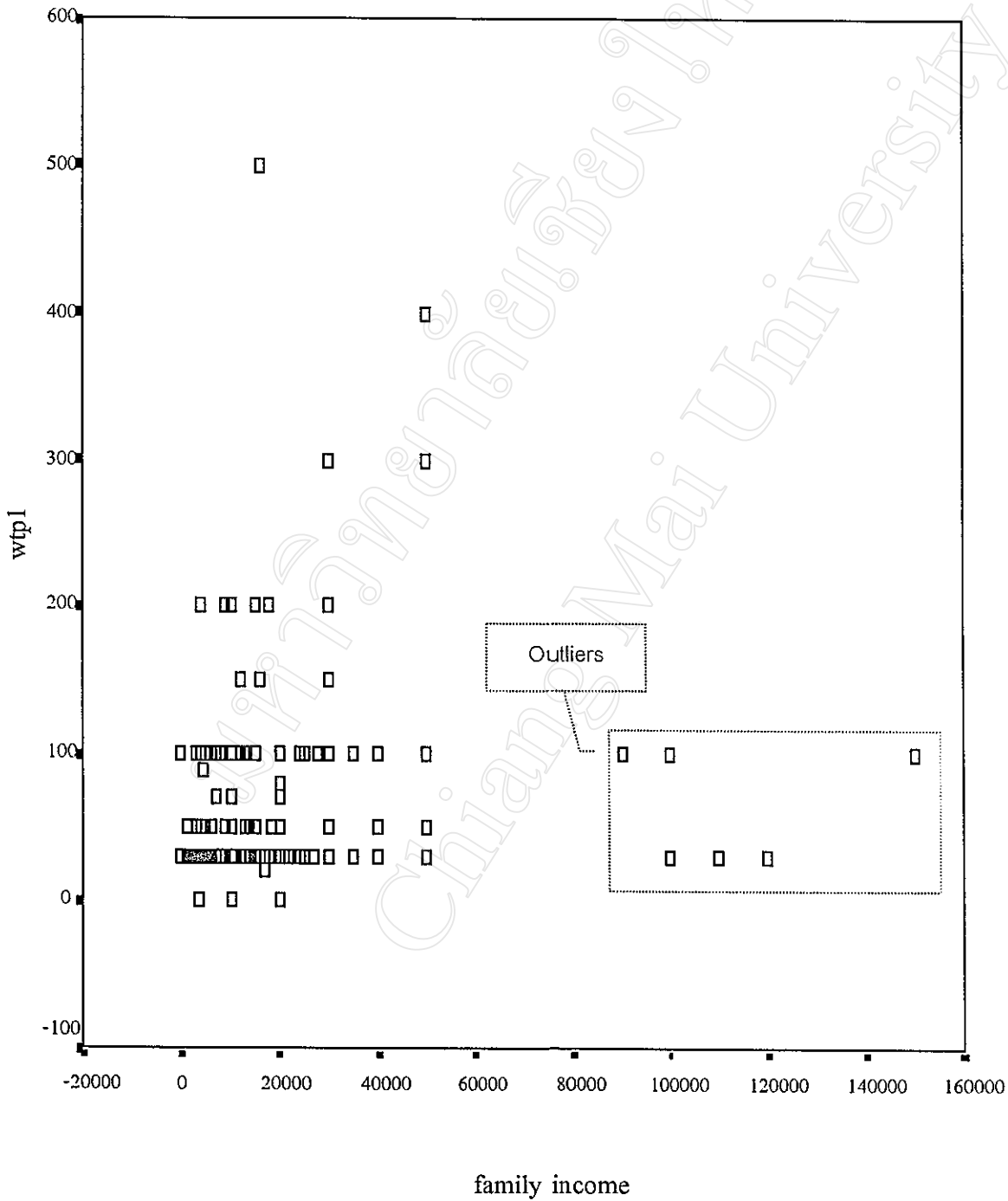
.....
.....

2. ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาล สำหรับการให้บริการรักษาของศูนย์สุขภาพชุมชนในระดับที่ทำให้ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด ควรเป็น เท่าใด บาท (ถามหลังจาก ผู้ป่วยตอบแบบสอบถาม ข้อ 3 ในเรื่องการปรับปรุงรูปแบบการบริการเพื่อให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุด)

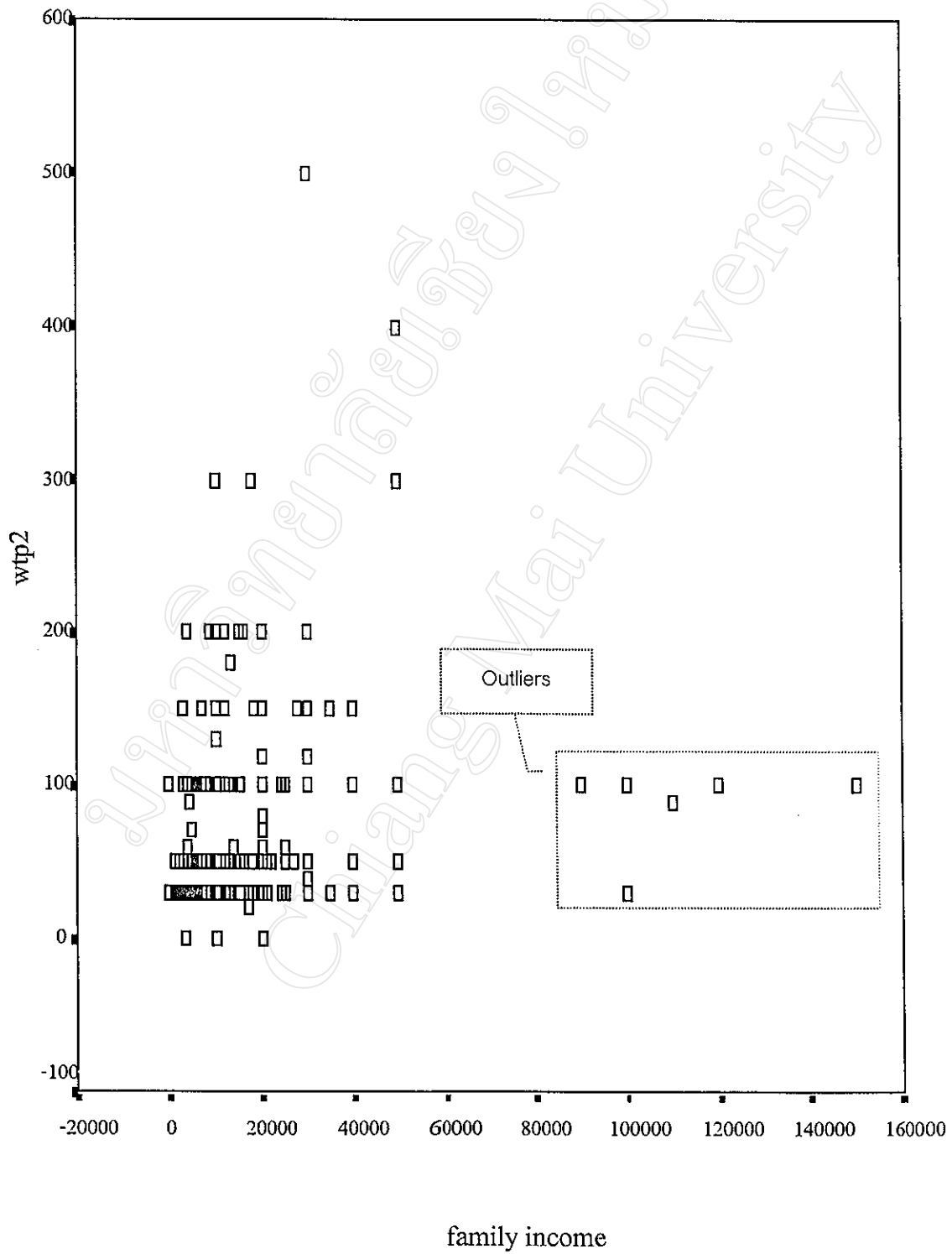
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ข

รูป 10 การกระจายของความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) กับรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน



รูป 11 การกระจายของความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) กับรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน



ประวัติผู้เขียน

| | |
|--------------------|--|
| ชื่อ | นางสาวดาลัด แก้วบัวพันธ์ |
| วันเดือนปีเกิด | 27 กันยายน 2517 |
| ประวัติการศึกษา | มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2535 ปริญญาเกศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2540 |
| ประสบการณ์การทำงาน | ปี พ.ศ. 2541-2542 เกศขกร 3 ฝ่ายเกศขกรรมชุมชน โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอกโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน เกศขกร 4 ฝ่ายเกศขกรรมชุมชน โรงพยาบาลเมวดี อำเภอกเมวดี จังหวัดร้อยเอ็ด |