

การศึกษาเชิงพรรณนาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความต้องการของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาล รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ป่วยได้รับ จากการให้บริการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยที่มารับการรักษาในหอผู้ป่วย จำนวน 23 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม วิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการรักษา และด้านค่าใช้จ่าย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยทั้ง 4 กลุ่ม ต้องการบุคลากรที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการดูแลรักษา ผู้ป่วยให้หายจากโรค เอาใจใส่ดูแล มีความเป็นเอง ให้การต้อนรับที่ดี ดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด และเสมอภาค ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้ป่วยคาดหวังให้ จัดสถานที่ที่เป็นเหมือนบ้าน มีความสะอาด สงบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ เปิดไว้สำหรับ คลายเครียดให้แก่ผู้ป่วย ด้านค่าใช้จ่ายที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือน มีความเหมาะสมแล้วกับการ ได้รับการรักษาพยาบาล ทั้งการรักษาด้วยยา การผ่าตัด และรังสีรักษา ผู้ป่วยศัลยกรรมต้องการความปลอดภัยในการผ่าตัด ต้องการให้แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค เหตุผลที่ต้องผ่าตัด ผู้ป่วยเคมีบำบัด ต้องการทราบอาการข้างเคียงของการได้รับยาเคมีบำบัด และการปฏิบัติตัวขณะให้ยาเคมีบำบัด คาดหวังความปลอดภัยในการรับยา และได้ผลดี ไม่กลับมาเป็นซ้ำของโรค ผู้ป่วยรังสีรักษามีความคาดหวัง และความต้องการให้มีการบำรุงรักษาเครื่องฉายรังสี ให้มีสภาพที่สามารถให้บริการผู้ป่วย ได้ตลอดเวลา ด้านการรักษาผู้ป่วยต้องการให้แพทย์รักษาตรงตามสาเหตุของความเจ็บป่วย และสามารถรักษาผู้ป่วยได้ทันทั่วทั้งที่

เสียงรบกวนจากการก่อสร้างตึกด้านข้างและด้านหน้า วิทยุรุ่นที่ส่งเสียงดังซึ่งอยู่ใกล้กับ บริเวณหอผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้พักผ่อนเต็มที่ ปัญหาจากการเดินทางไกลจากบ้านถึงโรงพยาบาล และปัญหาเกี่ยวกับการจอดรถ เนื่องจากสถานที่จอดรถมีจำกัด และคับแคบ มีผู้ป่วยเดินทางมาจาก หลายจังหวัด เป็นปัญหาที่ทำให้ไม่สะดวกต่อการมารับบริการ

The objective of this descriptive study was to investigate the expectation and demand of social security patients toward the in-patient service department of Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. Data was collected using in-depth interview. The 23 participants in this study were divided into four groups of patients, admitted for medical and surgical treatments as well as, chemotherapy and radiotherapy. Data was analyzed using content analysis with respect to five aspects: personnel, services, place and facilities, treatment and disbursement.

It was found that the four groups of patients demanded personnel with technical skills and competence to cure their illnesses and also expected them to be attentive, helpful and friendly in taking care of patients with impartiality. Wards should be like home, clean and peaceful and with facilities like TV that would entertain and relieve patients' tension. The cost of the treatment should also be moderate and appropriate to treatment. Where medical, surgical and chemotherapy treatments were concerned, patients expected reasons for and explanations of the treatment to be given. Chemotherapy patients wanted information relating to cytotoxic drugs and their side effects, they expected to receive safe medicine. Patients receiving radiation expected effective treatment with no recurrence, and demanded the use of such instruments as were available at all times. Internal medicine patients requested efficient and immediate treatment.

Noise pollution due to building construction and teenager nuisance around the patients' wards were cited as disturbing patients. Inconvenient transportation of long distances between patients' homes and the hospital, as well as insufficient parking areas were also problems related to the facilities available.