



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ในโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางด้านการแพทย์ ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและศึกษาปัญหาอุปสรรคที่ประชาชนได้รับการรับบริการทางด้านการแพทย์ โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปัญหาพิเศษตามหลักสูตรปริญญาโท มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 5 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางด้านการแพทย์

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการทางด้านการแพทย์

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมูลมีความสำคัญต่อความถูกต้องและความสำเร็จของการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อนท่านในการใช้บริการแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณ ในความร่วมมืออันดีของท่าน

รศสุคนธ์ ชัยชนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1 () ชาย 2 () หญิง

2. อายุ

- 1 () น้อยกว่า 15 ปี 2 () 15-30 ปี 3 () 31-45 ปี
4 () 46-60 ปี 5 () 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุดของท่าน

- 1 () ไม่ได้เรียน 2 () ประถมศึกษา 3 () มัธยมศึกษา
4 () อาชีวศึกษา 5 () อนุปริญญา 6 () ปริญญาตรี
7 () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ

- 1 () รับจ้าง 2 () เกษตรกรรม 3 () นักเรียน, นักศึกษา
4 () รับราชการ 5 () รัฐวิสาหกิจ 6 () ข้าราชการบำนาญ
7 () ไม่ได้ทำงาน 8 () ธุรกิจส่วนตัว ระบุ.....
9 () อื่น ๆ ระบุ.....

5. ปัจจุบันครอบครัวท่านมีรายได้ต่อเดือน

- 1 () น้อยกว่า 4,000 บาท 2 () 4,001-6,000 บาท
3 () 6,001-8,000 บาท 4 () 8,001-10,000 บาท
5 () มากกว่า 10,000 บาท

6. ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลสันทรายประเภท

- 1 () ผู้ป่วยนอก (ไป-กลับ) 2 () ผู้ป่วยใน (นอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางด้านการแพทย์ต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ในโรงพยาบาลสันทราษฎร์ จังหวัดเชียงใหม่

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
ด้านความเสมอภาค					
1. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า					
2. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า					
3. เจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง					
4. เจ้าหน้าที่สนใจ และรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน / อ. การเจ็บป่วยของท่านด้วยความตั้งใจ					
5. เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ					
6. เจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน					
7. วิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา					
8. แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน					
ด้านประสิทธิภาพ					
9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วย					
10. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล					
11. เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง					

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ระยะเวลาการทราบผลตรวจอย่างชัดเจน					
13. ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตร จนกระทั่งได้รับการเรียกตรวจรักษา					
14. ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกัน สุขภาพถ้วนหน้า					
15. เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค และการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
16. ระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิว เพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความ เหมาะสม					
17. เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและ การรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน					
18. อุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ					
19. ความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย					
ด้านทางเลือกในการรับบริการ					
20. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธี รับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี					
21. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่าง ชัดเจนและเข้าใจดี					
22. เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของ ท่านอย่างชัดเจน					
23. เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการ ตรวจรักษา					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนได้รับจากการรับบริการทางด้านการแพทย์ต่อโครงการ
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ในโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้บริการกับญาติ ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
และคนที่รู้จักก่อนบุคคลทั่วไป
2. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้บริการกับญาติ ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
และคนที่รู้จักดีกว่าบุคคลทั่วไป
3. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะ ไม่ให้ความใส่ใจดูแล ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
และสอบถามถึงอาการของผู้ป่วยอย่างละเอียด
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไม่ได้ให้คำแนะนำเท่าที่ควร ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
5. ท่านรู้สึกถึงความไม่สะดวกในขั้นตอนการรับบริการ ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
6. เจ้าหน้าที่ไม่รับฟังคำบอกเล่าและความคิดเห็น ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่าน
7. เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
ขั้นตอนการตรวจรักษาแก่ท่าน
8. ท่านรู้สึกว่า การให้บริการมีความล่าช้า ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
9. เจ้าหน้าที่ไม่เปิดโอกาสให้ถามเกี่ยวกับข้อสงสัยใน ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
อาการและปัญหาความเจ็บป่วย
10. แพทย์ไม่อธิบายถึงสาเหตุของการเกิดเจ็บป่วย ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
แก่ท่านเมื่อท่านต้องการทราบ
11. แพทย์ไม่ได้ให้คำแนะนำวิธีในการปฏิบัติตัว ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
ในการรักษาอาการเจ็บป่วยแก่ท่าน
12. แพทย์ไม่ได้ให้คำแนะนำในการรักษาอาการเจ็บป่วย ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ
ด้วยวิธีการอื่นนอกเหนือจากการใช้ยา

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ

นางสาวสุกัญญา ชื่นชนะ

นามสกุล

ช. ชื่นชนะ

ภูมิลำเนา

บ้านโนนสะอาด

ประวัติการศึกษา

จบมัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนบ้านโนนสะอาด

ประวัติการทำงาน

จบมัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนบ้านโนนสะอาด

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้
หน้ามัสยิด ๒๔๓๗
สำนักหอสมุด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางรสสุคนธ์ ชัยชนะ
วัน เดือน ปีเกิด	8 พฤษภาคม 2510
ภูมิลำเนา	จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2529 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2533 ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2533-2535 พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 3 โรงพยาบาลอมก๋อย อำเภอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2535-2547 พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 4-7 โรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2547 ถึงปัจจุบัน ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 สถานีอนามัยบ้านท้อ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่