



ภาคผนวก

เจ้าหน้าที่หอสมุด

แบบสัมภาษณ์เรื่อง

การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
สำหรับแรงงานต่างด้าว กรณีศึกษา : อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่ได้รับการคุ้มครอง ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสำหรับแรงงานต่างด้าว และความคิดเห็นต่อปัจจัยการเข้าถึงบริการสุขภาพและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ คำตอบที่ได้จะเป็นความลับและไม่มีผลเสียต่อตัวท่าน แต่จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่งในการไปปรับปรุงการจัดการด้านสุขภาพของแรงงานต่างด้าวต่อไป

แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคของแรงงานต่างด้าวในการเข้าถึงบริการสุขภาพ

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการให้สัมภาษณ์ ขอให้ท่านตอบคำถามตามสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี

อมราภรณ์ จรจันทร์

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องว่างหรือเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
 - () 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ
 - () 2. ระดับประถมศึกษา
 - () 3. ระดับมัธยมศึกษา
 - () 4. ระดับอุดมศึกษา
4. อาชีพหลัก.....
5. ปัจจุบันท่านมีรายได้ประมาณ.....บาท/เดือน
6. สถานะทางสุขภาพ
 - 6.1 ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุจนทำให้สูญเสียร่างกายดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. มือหรือแขนขาด	() 3. ตามัวแม้ใช้แว่นตา
() 2. เท้าหรือขาขาด	() 4. หูตึงแม้ใช้เครื่องช่วยฟัง
() 5. อื่นๆ ระบุ.....	
 - 6.2 ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านมีประวัติหรือตรวจพบว่าเป็นโรคหรือภาวะเรื้อรังดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. โรคความดันโลหิตสูง	() 2. โรคเบาหวาน
() 3. โรคไขข้ออักเสบ	() 4. โรคกระเพาะอักเสบหรือลำไส้อักเสบ
() 5. ไข้เลือดออก	() 6. ไวรัสตับอักเสบบี
() 7. โรคหืดหอบ	() 8. โรคหลอดเลือดอักเสบ
() 9. โรคหัวใจ	() 10. โรคภูมิแพ้
() 11. โรคมะเร็ง	
() 12. อื่นๆ ระบุ.....	

6.3 ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยมีอาการทางกายต่างๆ ดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| () 1. ปวดศีรษะ | () 2. ปวดเมื่อยตามตัว |
| () 3. ปวดหลัง | () 4. หายใจลำบากหรือหายใจขัด |
| () 5. ใจเป็นประจําหรือเป็นหวัดบ่อยๆ | () 6. ผื่นแพ้/ ผื่นคัน |
| () 7. ปวดท้อง/ท้องอืด | () 8. ท้องร่วง/ ท้องเสีย |
| () 9. อื่นๆ ระบุ..... | |

6.4 ท่านไปพบแพทย์เมื่อใด

- () 1. ไม่เคยพบแพทย์เวลาไม่สบายซื้อยาทานเอง
- () 2. ไปพบแพทย์เวลาที่เจ็บป่วยรุนแรง
- () 3. ทุกครั้งที่รู้สึกที่ไม่สบาย

6.5 เมื่อเจ็บป่วยส่วนใหญ่นท่านไปรักษาที่ไหน

- () 1. ซื้อยาทานเองจากร้านขายของ/รถขายของ
- () 2. ซื้อยาจากร้านขายยา
- () 3. รักษากับแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐ
- () 4. รักษาที่หมอกกลางบ้าน/พระ
- () 5. รักษาที่คลินิกเอกชน
- () 6. รักษาด้วยสมุนไพร
- () 7. อื่นๆ ระบุ.....

7. การขึ้นทะเบียนแรงงาน

- () 1. ขึ้นทะเบียนแรงงาน (ตอบข้อ 8, ส่วนที่ 2)

8. ระยะเวลาที่ขึ้นทะเบียนแรงงาน.....(ปี/ เดือน)

- () 2. ไม่ได้ขึ้นทะเบียนแรงงาน (ตอบข้อ 9-15)

9. ท่านทราบหรือไม่ว่ามีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสำหรับแรงงานต่างด้าว

- () 1. ทราบ
- () 2. ไม่ทราบ

10. ท่านเคยได้รับความรู้เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนแรงงานและโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสำหรับแรงงานต่างด้าวจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขบ้างหรือไม่

- () 1. เคย
- () 2. ไม่เคย

11. สาเหตุหลักของการไม่มีประกันสุขภาพของท่านคือ

- () 1. ฐานะทางการเงินไม่ดี
- () 2. ไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ
- () 3. ไม่มั่นใจในการดูแลรักษา
- () 4. ไม่รู้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพ
- () 5. ไม่มีความสะดวกในการไปรับบริการจากสถานพยาบาลในโครงการหลักประกัน

สุขภาพ

- () 6. ไม่ต้องการมีหลักประกันสุขภาพ
- () 7. มีอุปสรรคอื่นๆ ระบุ.....

12. เมื่อมีอาการเจ็บป่วยสถานที่รักษาคือ

- () 1. ป่วยให้อาการหายเอง
- () 2. ซื้อยาจากร้านขายยาทั่วไป
- () 3. หมอแผนโบราณ
- () 4. ไสยศาสตร์ (หมอผี / หมอพระ)
- () 5. อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน
- () 6. สถานีอนามัย
- () 7. คลินิกเอกชน / สถานพยาบาล
- () 8. โรงพยาบาลประจำอำเภอ
- () 9. อื่นๆ ระบุ.....

13. ค่ารักษาพยาบาล.....บาท/ครั้ง

14. เวลาที่ท่านมีอาการเจ็บป่วยมีเพื่อนหรือญาติพี่น้องดูแลบ้างหรือไม่

- () 1. ไม่มีคนดูแล
- () 2. มีคนดูแลบ้างบางครั้ง
- () 3. มีคนดูแลบ่อยครั้ง
- () 4. มีคนดูแลตลอดเวลา

15. งานที่ท่านทำเสี่ยงอันตรายหรือไม่

- () 1. เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายมาก
- () 2. เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายเล็กน้อย
- () 3. ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

คำชี้แจง ให้ผู้สัมภาษณ์เติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เพียงคำตอบเดียว ในแต่ละข้อตามที่ท่านได้รับบริการจากสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
1. <u>ด้านผู้ให้บริการ</u>				
- ความเอาใจใส่ในการให้บริการ				
1.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ท่านทุกครั้ง			
2.	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการตอบปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพของท่านทุกครั้ง			
3.	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อ การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพของท่านทุกครั้ง			
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการทุกครั้ง			
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ			
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่				
6.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม			
7.	เจ้าหน้าที่อธิบายอาการเจ็บป่วยด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย			
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส			
9.	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ			
2. <u>ด้านการบริหารองค์กร</u>				
- การจัดบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพ				
10.	สถานพยาบาลให้บริการสุขภาพตามนโยบายหลักประกันสุขภาพอย่างครบถ้วน			
11.	สถานพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพ			

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
12.	แม้ท่านไม่มีบัตรสุขภาพสถานพยาบาลก็ให้บริการต่อท่าน			
13.	กรณีที่ท่านไม่ต้องการใช้บริการในสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ ท่านสามารถใช้บริการจากสถานพยาบาลอื่นได้			
14.	กรณีที่สถานพยาบาลไม่สามารถรักษาอาการเจ็บป่วยของท่านได้ท่านได้รับการส่งต่อการรักษาไปยังสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลอื่น			
- การบริหารสถานพยาบาล				
15.	สถานพยาบาลมีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตลอด 24 ชั่วโมง			
16.	สถานพยาบาลมีอุปกรณ์/ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยในการให้การรักษ			
17.	สถานพยาบาลมีแพทย์/ พยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตรวจรักษา			
18.	สถานพยาบาลมีการจัดแผนก/ ผู้ประสานงานในการให้บริการตรวจรักษาแก่แรงงานต่างด้าว			
19.	การให้บริการสุขภาพระหว่างแรงงานต่างด้าว และคนไทยไม่แตกต่างกัน			
3. <u>ด้านการบริการ</u>				
- ความสะดวก				
20.	สถานพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์, ห้องน้ำอย่างเพียงพอ			
21.	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว			
22.	การส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการตามจุดต่างๆ เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว			
23.	สถานพยาบาลมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดบริการอย่างชัดเจน			
24.	ท่านใช้ระยะเวลาไม่นานมากเมื่อมาใช้บริการ			

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
- ขั้นตอนการรับบริการ				
25.	บริการในการตรวจสอบสิทธิในการรักษา มีความสะดวก รวดเร็ว			
26.	กรณีที่ท่านเคยใช้บริการนอกเหนือจากสิทธิที่ได้รับ ความคุ้มครอง เช่น การทำศัลยกรรมตกแต่งใบหน้า ท่านได้รับการอย่างสะดวกทุกครั้ง			
27.	กรณีที่ท่านใช้บริการตามสิทธิที่ได้รับ ความคุ้มครองตาม หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าท่านได้รับความสะดวกทุกครั้ง ที่มาใช้บริการ			
28.	กรณีที่ท่านไปรักษาที่สถานพยาบาลต่างอำเภอหรือ ต่างจังหวัดขั้นตอนของการส่งตัวมีความสะดวก รวดเร็ว			
29.	ขั้นตอนการตรวจรักษามีความสะดวก รวดเร็ว			
30.	บริการการจ่ายยามีความสะดวก			
31.	มีบริการให้คำแนะนำสุขภาพทุกครั้งที่มาใช้บริการ			
4. <u>ด้านผู้ให้บริการ</u>				
- เวลาที่ใช้บริการ				
32.	ท่านสามารถมารับบริการในเวลาราชการเท่านั้น			
33.	ท่านมีความสะดวกที่จะมารับบริการนอกเวลาราชการ			
34.	ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงสถานพยาบาล สามารถไปใช้บริการได้ภายใน 30 นาที			

ข้อที่	ชนิดของบริการสุขภาพ	ระดับการใช้บริการ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคย
1. <u>บริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพการป้องกันและควบคุมโรค</u>					
35.	ท่านและครอบครัวได้รับความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ				
36.	ท่านได้รับความรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน				
37.	ท่านได้รับความรู้เรื่องการป้องกันยาเสพติด				
38.	ท่านได้รับคำปรึกษาเรื่องการส่งเสริมและดูแลสุขภาพอย่างถูกต้อง				
39.	ท่านเคยได้รับการตรวจสุขภาพช่องปาก				
40.	ท่านเคยได้รับการให้ฟลูออไรด์เสริมเพื่อป้องกันฟันผุ				
41.	เมื่อมีการขึ้นทะเบียนแรงงานท่านได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีทุกครั้ง				
42.	กรณีที่ท่านตั้งครรภ์ท่านได้รับการฝากครรภ์จากสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ทุกครั้ง (เฉพาะหญิงที่เคยตั้งครรภ์/ กำลังตั้งครรภ์)				
43.	กรณีที่ท่านเคยเจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อเช่น วัณโรค, โรคเรื้อน ท่านได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง				
44.	ท่านได้รับการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน				
45.	กรณีที่ท่านหรือบุคคลในครอบครัวมีการเจ็บป่วยเรื้อรัง ได้มีเจ้าหน้าที่มาให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพที่บ้าน				
46.	ภายหลังจากเจ็บป่วยจะมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากมาเยี่ยมอาการที่บ้านทุกครั้ง				
2. <u>บริการด้านการตรวจรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพ</u>					
47.	ในกรณีที่ท่านมีอาการเจ็บป่วยท่านไปรับบริการที่สถานอนามัยหรือโรงพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรประกันสุขภาพทุกครั้ง				
48.	กรณีที่ท่านป่วยด้วยโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน, ความดันโลหิตสูง ท่านไปรับบริการจากสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ทุกครั้ง				

ข้อที่	ชนิดของบริการสุขภาพ	ระดับการใช้บริการ			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคย
49.	ท่านที่เคยตั้งครรภ์ไปรับบริการคลอดบุตรจากสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียน				
50.	กรณีที่ท่านมีปัญหาสุขภาพช่องปากท่านเคยไปรับบริการถอนฟัน จากสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ทุกครั้ง				
51.	กรณีที่ท่านมีปัญหาสุขภาพช่องปากท่านเคยไปรับบริการอุดฟันจากสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้				
52.	ท่านเคยไปรับบริการชุดหินปูนจากสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้				
53.	กรณีที่สถานพยาบาลไม่สามารถให้การรักษาอาการเจ็บป่วยของท่าน ท่านเคยได้รับการส่งต่อเพื่อรับการรักษาระหว่างสถานพยาบาลทุกครั้ง				
54.	กรณีที่ท่านมารับบริการท่านจ่ายค่ารักษาพยาบาล 30 บาท ทุกครั้ง				
55.	ยาที่ท่านได้รับจากสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ทำให้ท่านหายจากการเจ็บป่วยทุกครั้ง				
56.	ท่านเคยประสบอุบัติเหตุและได้รับการรักษาจากสถานอนามัยหรือโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดในขณะนั้นทุกครั้ง				

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อ ปัญหาอุปสรรค ในการเข้าถึงบริการตามสิทธิใน โครงการประกันสุขภาพ
 ถ้วนหน้าของแรงงานต่างด้าว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างกับระดับของอุปสรรคให้ตรงตามความเป็นจริงและ
 ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อตามที่ท่านได้รับบริการจาก
 สถานพยาบาล

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
1. <u>ด้านผู้ให้บริการ</u>				
- ความเอาใจใส่ในการให้บริการ				
57.	เจ้าหน้าที่มักไม่สนใจจะให้ข้อมูล และไม่เปิดโอกาสให้ซักถาม หรือให้เวลาในการซักถามน้อย เจ้าหน้าที่มักไม่สนใจตอบปัญหาเมื่อซักถาม			
58.	เจ้าหน้าที่มักให้บริการคนไทยก่อน			
59.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเอาใจใส่ในการดูแล แรงงานต่างด้าว น้อยกว่าคนไทย			
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่				
60.	เจ้าหน้าที่มักพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ			
61.	เจ้าหน้าที่ อธิบายอาการเจ็บป่วยด้วยภาษาที่เข้าใจยาก			
62.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม			
2. <u>ด้านการบริหารองค์กร</u>				
- การจัดบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพ				
63.	ท่านไม่เคยรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล			
64.	ท่านไม่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดการเข้าสู่โครงการหลักประกันสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล			
65.	ท่านไม่มีบัตรสุขภาพ สถานพยาบาลให้บริการต่อท่านอย่างไม่เป็นระบบ			

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
66.	กรณีที่ท่านไม่ต้องการใช้บริการในสถานพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ ท่านไม่สามารถใช้บริการจากสถานพยาบาลอื่นได้			
67.	กรณีที่สถานพยาบาลไม่สามารถรักษาอาการเจ็บป่วยของท่านได้ ท่านไม่เคยได้รับการส่งต่อการรักษาไปยังสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลอื่น			
- การบริหารสถานพยาบาล				
68.	เมื่อท่านมารักษานอกเวลาราชการไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่าน			
69.	สถานพยาบาลไม่มีอุปกรณ์/ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยในการให้การรักษา			
70.	สถานพยาบาลไม่มี แพทย์/พยาบาล ที่มีความรู้, ความเชี่ยวชาญ ในการให้การรักษา			
71.	สถานพยาบาลไม่มีการจัดแผนก/ ผู้ประสานงานในการให้บริการตรวจรักษาแก่แรงงานต่างด้าว			
72.	แบบแผนการให้บริการแรงงานต่างด้าวกับคนไทยแตกต่างกัน			
3. ด้านการบริการ				
- ความสะอาด				
73.	สถานพยาบาลไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์, ห้องน้ำ อย่างเพียงพอ			
74.	เวลามารับบริการต้องคอยเป็นเวลานาน			
75.	สถานพยาบาลไม่มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดบริการอย่างชัดเจน			
- ขั้นตอนการรับบริการ				
76.	ขั้นตอนในการขอรับบริการในโครงการ 30 บาท มีความยุ่งยาก			

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
77.	ขั้นตอนการตรวจรักษาต้องใช้เวลา			
78.	บริการการจ่ายยามีความยุ่งยากซับซ้อน			
79.	บริการด้านการสอบถามข้อมูลมีความยุ่งยาก			
4.	ด้านผู้ให้บริการ			
	- เวลาที่ใช้บริการ			
80.	ระยะเวลาในการเดินทางจากที่พักไปยังสถานพยาบาล เพื่อใช้บริการ มากกว่า 30 นาที			
81.	ท่านไม่สามารถมาใช้บริการในเวลาราชการได้			

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

จ่านักหอสมุด