

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยประกันสังคมต่อ
บริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวกัลยา เดชาวุฒิ

ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์พรทิพย์ เชื้อมโนชาญ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จตุฤดี ชินวงศ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความต้องการของ
ผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาล รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ป่วยได้รับ จากกร
ให้บริการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เก็บรวบรวม
ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยที่มารับการรักษาในหอผู้ป่วย จำนวน 23 คน
แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม วิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร
ด้านบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการรักษา และด้านค่าใช้จ่าย

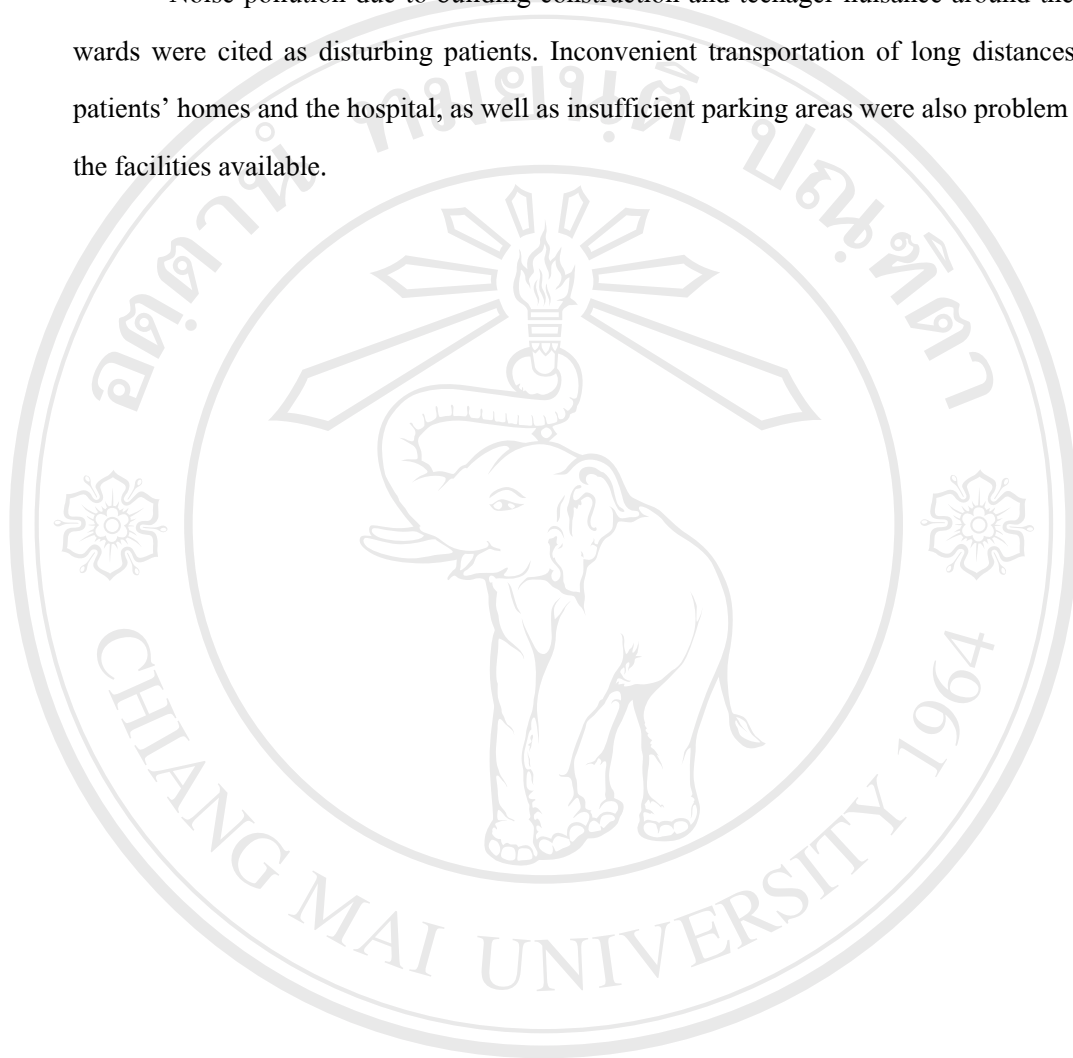
ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยทั้ง 4 กลุ่ม ต้องการบุคลากรที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในด้าน
การดูแลรักษา ผู้ป่วยให้หายจากโรค เอาใจใส่ดูแล มีความเป็นเอง ให้การต้อนรับที่ดี ดูแลผู้ป่วย
อย่างใกล้ชิด และเสมอภาค ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้ป่วยคาดหวังให้ จัด
สถานที่ที่เป็นเหมือนบ้าน มีความสะอาด สงบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ เปิดไว้สำหรับ
คลายเครียดให้แก่ผู้ป่วย ด้านค่าใช้จ่ายที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือน มีความเหมาะสมแล้วกับการ
ได้รับการรักษาพยาบาล ทั้งการรักษาด้วยยา การผ่าตัด และรังสีรักษา ผู้ป่วยศัลยกรรมต้องการความ
ปลอดภัยในการผ่าตัด ต้องการให้แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค เหตุผลที่ต้องผ่าตัด ผู้ป่วยเคมีบำบัด
ต้องการทราบอาการข้างเคียงของการได้รับยาเคมีบำบัด และการปฏิบัติตัวขณะให้ยาเคมีบำบัด

คาดหวังความปลอดภัยในการรับยา และได้ผลดี ไม่กลับมาเป็นซ้ำของโรค ผู้ป่วยรังสีรักษามีความคาดหวัง และความต้องการให้มีการบำรุงรักษาเครื่องฉายรังสี ให้มีสภาพที่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้ตลอดเวลา ด้านการรักษาผู้ป่วยต้องการให้แพทย์รักษาตรงตามสาเหตุของความเจ็บป่วย และสามารถรักษาผู้ป่วยได้ทันทั้งที่

เสี่ยงรบกวนจากการก่อสร้างตึกด้านข้างและด้านหน้า วิทยุที่ส่งเสียงดังซึ่งอยู่ใกล้กับบริเวณหอผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้พักผ่อนเต็มที่ ปัญหาจากการเดินทางไกลจากบ้านถึงโรงพยาบาล และปัญหาเกี่ยวกับการจอดรถ เนื่องจากสถานที่จอดรถมีจำกัด และคับแคบ มีผู้ป่วยเดินทางมาจากหลายจังหวัด เป็นปัญหาที่ทำให้ไม่สะดวกต่อการมารับบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

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 problem related to the facilities available.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved