

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแบบสัมภาษณ์ เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา

1. นายแพทย์อาคเนย์ สุขอยู่ แพทย์แผนกเวชปฏิบัติ โรงพยาบาลศิริรินทร์ หาดใหญ่
2. รศ.ดร.สุนุตตรา ตะบุญพงค์ ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. คุณ อารีรัตน์ สิริวิณิชชัย พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 แผนกเวชกรรมฟื้นฟู
โรงพยาบาลจะนะ จังหวัดสงขลา

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การอธิบายและการยินยอมเข้าร่วมวิจัย

สวัสดีค่ะ ดิฉัน นางสาวขวัญใจสังข์แก้ว เป็นนักศึกษาปริญญาโททางการพยาบาล สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ขณะนี้กำลัง ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา โดยทำการศึกษาผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางหนึ่งในการจัดระบบบริการ สุขภาพที่สอดคล้องกับความต้องการการบริการสุขภาพของผู้สูงอายุ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มองเห็น ถึงความสำคัญในการให้การดูแลรักษาผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้เวลาประมาณ 15 – 20 นาที โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ เป็นผู้สัมภาษณ์ หรือ ตัวดิฉันเอง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งหมดจะถูกนำเสนอในทางวิชาการ โดยปกปิดแหล่งที่มาของบุคคลที่ให้ข้อมูลและจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อตัวท่าน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง แต่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ท่านสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการนี้ได้ และการ ปฏิเสธนี้จะไม่ส่งผลต่อการรักษาพยาบาลที่ท่านพึงได้รับจากโรงพยาบาล

ขวัญใจ สังข์แก้ว

ภาคผนวก ค

เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ 8 ด้าน จำนวน 42 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

สำหรับผู้วิจัย

- 1.เพศ []
- (1) ชาย (2) หญิง
- 2.อายุ []
- (1) 60 – 69 ปี
- (2) 70 – 79 ปี
- (3) 80 ปีขึ้นไป
- 3.สถานภาพสมรส []
- (1) โสด
- (2) คู่
- (3) ม่าย
- (4) แยกกันอยู่
- (5) หย่า
- 4.ผู้ให้การดูแลเมื่อยามเจ็บป่วย []
- (1) บุตร
- (2) สามี / ภรรยา
- (3) ญาติ
- (4) เพื่อนบ้าน
- (5) ตนเอง
- 5.การศึกษา []
- (1) ไม่เคยเรียน และอ่านเขียนไม่ได้
- (2) ไม่เคยเรียน แต่อ่านออกเขียนได้
- (3) ระดับประถมศึกษา
- (4) ระดับมัธยมศึกษา
- (5) ระดับอนุปริญญาขึ้นไป











- 6.อาชีพปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) []
- (1) ไม่ได้ประกอบอาชีพ
 - (2) ค้าขาย
 - (3) เกษตรกรรม
 - (4) รับจ้าง
 - (5) ข้าราชการบำนาญ
- 7.แหล่งที่มาของรายได้ []
- (1) จากการประกอบอาชีพ
 - (2) บุตรหลาน
 - (3) ญาติพี่น้อง
 - (4) เงินออม
 - (5) บำนาญ/เงินบำเหน็จ
- 8.ท่านชำระค่ารักษาพยาบาลหรือใช้สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลโดยวิธีใด. []
- (1) จ่ายเงินเอง
 - (2) บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(โครงการ 30 บาท)
 - (3)สวัสดิการข้าราชการ
 - (4) บัตรประกันสังคม
- 9.เหตุผลที่มาใช้บริการที่นี่ เนื่องจาก []
- (1) การเดินทางสะดวก
 - (2) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
 - (3) ประทับใจในการบริการ
 - (4) คนในครอบครัวพามา
 - (5) ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น

ส่วนที่ 2











คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา เมื่อท่านได้ฟัง หรืออ่านข้อความแล้วโปรดพิจารณาว่าท่านมีความคาดหวังในเรื่องนั้นมากน้อยเพียงใด แล้วเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคาดหวังเพียงช่องละ 1 เครื่องหมาย และต่อจากนั้นพิจารณาว่าความพึงพอใจที่ท่านได้รับในเรื่องนั้นๆอยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความพึงพอใจเพียงช่องละ 1 เครื่องหมาย











ระดับ	รูป	ระดับความคาดหวัง/พึงพอใจ	
5		หมายถึง	มากที่สุด
4		หมายถึง	มาก
3		หมายถึง	ปานกลาง
2		หมายถึง	น้อย
1		หมายถึง	น้อยที่สุด











ตัวอย่าง

ข้อ	การเข้ารับบริการสุขภาพ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
											
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	เจ้าหน้าที่พยาบาลต้อนรับท่านด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส		X							X	

ข้อ	การเข้ารับบริการสุขภาพด้านต่างๆ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5 	4 	3 	2 	1 	5 	4 	3 	2 	1 
1.	ศิลปะในการดูแล(Art of care) เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลต้อนรับท่านด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลให้ความเคารพหรือพูดจาทักทายท่านอย่างให้เกียรติ ในฐานะผู้อาวุโสคนหนึ่ง										
3.	เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการท่าน										
4.	เจ้าหน้าที่พยาบาลไม่แสดงท่าทางดูถูกหรือดูหมิ่นท่าน										
5.	แพทย์สนใจฟังและซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่าน										
6.	พยาบาลสนใจฟังและซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่าน										
7.	แพทย์ให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล										
8.	พยาบาลให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล										
9.	ท่านได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจ										
คุณภาพทางเทคนิคในการดูแล (Technical quality of care)											
10.	ท่านได้รับการตรวจร่างกายอย่างละเอียดเพียงพอ										
11.	ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ในการดูแลตนเองในด้านต่างๆ										
12.	ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคที่เป็นอย่างละเอียด ชัดเจน										
13.	ท่านได้รับคำอธิบายก่อนที่จะมีการตรวจร่างกายท่าน										

ข้อ	การเข้ารับบริการสุขภาพด้านต่างๆ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ					
		5  มากที่สุด	4  มาก	3  ปานกลาง	2  น้อย	1  น้อยที่สุด		5  มากที่สุด	4  มาก	3  ปานกลาง	2  น้อย	1  น้อยที่สุด	
14.	ความสะดวกที่ได้รับ (Convenience) มีเจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกเพื่อการติดต่อสอบถามและให้การช่วยเหลือ												
15.	มีเจ้าหน้าที่คอยบริการในกรณีฉุกเฉิน												
16.	ท่านได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาจากแผนกต่างๆใน ร.พ. เช่น จากห้องตรวจไปยังแผนก X-Ray เป็นต้น												
17.	มีการจัดลำดับคิวการเข้ารับการรักษา												
18.	ระยะเวลาที่ท่านใช้ในการรอคอยเพื่อพบแพทย์ไม่เกิน 1 – 2 ชม.												
ค่ารักษาพยาบาล (Finance)													
19.	ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการติดต่อจากบ้านมายังโรงพยาบาลเมื่อมีความจำเป็น เช่น มีเบอร์โทรศัพท์ของโรงพยาบาล เป็นต้น												
20.	ท่านได้รับการตามสิทธิการรักษาที่มีอยู่												
21.	การที่ท่านใช้สิทธิในการรักษา จะได้รับการดูแล ไม่แตกต่างจากคนอื่น												
22.	ท่านไม่ได้รับการปฏิเสธการรักษา หรือการดูแลจากเจ้าหน้าที่อื่นเนื่องมาจากฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม												
23.	ท่านคิดว่าไม่ต้องจ่ายค่ารักษาเพิ่มเติมจากสิทธิที่มีอยู่												
24.	ท่านรู้สึกคุ้มค่ากับการมารับการรักษาครั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับสิทธิที่ท่านมีอยู่												

ข้อ	การเข้ารับบริการสุขภาพด้านต่างๆ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5  มากที่สุด	4  มาก	3  ปานกลาง	2  น้อย	1  น้อยที่สุด	5  มากที่สุด	4  มาก	3  ปานกลาง	2  น้อย	1  น้อยที่สุด
25.	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลปลอดภัย โปร่ง ไม่แออัด สะอาด เรียบร้อย ไม่มี กลิ่นรบกวน										
26.	อาหาร และเครื่องดื่ม มีความสะอาด น่า รับประทาน										
27.	สถานที่ในโรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษา มีแสงสว่างเพียงพอ สามารถมองเห็นได้ ชัดเจน										
28.	ห้องน้ำ และทางเดินบันได มีราวเกาะ										
29.	มีสัญลักษณ์หรือป้าย แสดงบอกจุด บริการต่างๆ เช่น ห้อง X-Ray, ห้องน้ำ										
30.	ห้องที่เข้ารับการตรวจ เจ็บสงบ ไม่มี เสียงดังอีกที										
การบริการที่มีอยู่ (Availability)											
31.	ท่านได้รับทราบขั้นตอนเป็นอย่างดีในการ เข้ารับบริการ										
32.	มีแผนกฉุกเฉินที่เปิดบริการตลอดเวลา										
33.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการท่านตลอดเวลา										
34.	ท่านได้รับการตรวจกับแพทย์ทุกครั้งเมื่อ เข้ารับบริการ										

ข้อ	การเข้ารับบริการสุขภาพด้านต่าง ๆ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ					
		5  มากที่สุด	4  มาก	3  ปานกลาง	2  น้อย	1  น้อยที่สุด		5  มากที่สุด	4  มาก	3  ปานกลาง	2  น้อย	1  น้อยที่สุด	
	ความต่อเนื่องของการรักษา (Continuity of care)												
35.	มีการนัดหมายให้มาพบแพทย์เพื่อติดตามผลการรักษาเป็นระยะๆ												
36.	เมื่อมีการนัดหมายมาตรวจครั้งต่อไป ท่านได้รับการตรวจกับแพทย์คนเดิมที่คอยดูแลท่านทุกครั้ง												
37.	ท่านทราบ วันนัดจากการบอกชี้แจงของเจ้าหน้าที่ ควบคู่กับการเขียนบัตรนัดให้												
38.	มีการเขียนบัตรนัดให้ท่านที่สามารถอ่านได้ และมองเห็นชัดเจน												
	ผลของการรักษา (Outcome of care)												
39.	ท่านได้รับการบอกว่าป่วยเป็นโรคอะไร												
40.	ท่านได้รับการรักษาจนสามารถควบคุมอาการได้ หรือสามารถทำงานได้เหมือนเดิม												
41.	ท่านได้รับการรักษาอย่างมีประสิทธิภาพและดีที่สุด												
42.	ท่านได้รับทราบผลการรักษาในครั้งนี้												

ภาคผนวก ง

การกำหนดตัวแปรหุ่น

เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่ทำนายความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณด้วยตัวแปรหุ่น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนด ตัวแปรหุ่น ดังนี้

1. เพศ

ชาย = 0

หญิง = 1

2. อายุ

อายุ 60 – 69 ปี = 0

อายุ 70 ปีขึ้นไป = 0

3. การศึกษา

ไม่เคยเรียน = 0

เคยเรียน = 1

4. การชำระค่ารักษาพยาบาล

ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า = 0

จ่ายเงินเอง/ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/บัตรประกันสังคม = 1

5. โรงพยาบาลที่รับการรักษา

โรงพยาบาลขนาด 10 เตียง และ 60 เตียง = 0

โรงพยาบาลขนาด 30 เตียง = 1

ภาคผนวก จ

การกำหนดสัญลักษณ์

เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ และมีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติ โดยแต่ละสัญลักษณ์ มีความหมาย ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	หมายถึง	ค่าของขั้นแห่งความอิสระ (degree of freedom)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสอง (Sum of square)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean square)
F	หมายถึง	ค่าสถิติ F (F-test)
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t (t-test)
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน
R^2	หมายถึง	ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
R^2 change	หมายถึง	ค่า R^2 ที่ปรับแก้ไขแล้วเป็นค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย