

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังความต้องการของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์นิยม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกประกันสังคมประเภทผู้ป่วยในจำนวน 23 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งผู้ป่วยออกเป็น 4 กลุ่มคือ ผู้ป่วยอายุกรรม ศัลยกรรม เคมีบำบัด และรังสีรักษา ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน มีนาคม ถึง เมษายน 2548 ผลการศึกษานำเสนอด้วยการบรรยายตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับหอผู้ป่วย และข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ป่วยได้รับจากการมารับบริการรักษาพยาบาล

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับหอผู้ป่วย

หอผู้ป่วยประกันสังคม ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ตึกตะวันตกวานพงศ์ ประกอบด้วยหอผู้ป่วยชายและหอผู้ป่วยหญิง มีพันธกิจคือ ให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยประกันสังคมอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ในสภาพแวดล้อมที่อบอุ่น และปลอดภัย โดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย และความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก มีขอบเขตของการให้บริการคือ ให้บริการด้านสุขภาพผู้ป่วยประกันสังคมในสาขาอายุกรรม ศัลยกรรม เคมีบำบัด และรังสีรักษา

การให้บริการผู้ป่วยในเป็นการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดให้มีช่วงเวลาในการปฏิบัติงานวันละ 3 ผลัด คือเวรเช้า 08.00-16.00 น. เวรบ่าย 16.00-24.00น. เวรดึก 24.00-08.00 น. ในแต่ละเวรมีช่วงเวลาปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมง ลักษณะการให้บริการแบ่งตามประเภทผู้ป่วย ลักษณะ

อาการ และการรักษาของแพทย์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ป่วยที่มีการเจ็บป่วยที่แตกต่างกันได้รับการดูแลเฉพาะทางอย่างมีคุณภาพตามทักษะความสามารถของบุคลากรที่มีความชำนาญในสาขานั้น ๆ และเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ ให้ตอบสนองตรงความต้องการของผู้ป่วยอย่างเหมาะสม

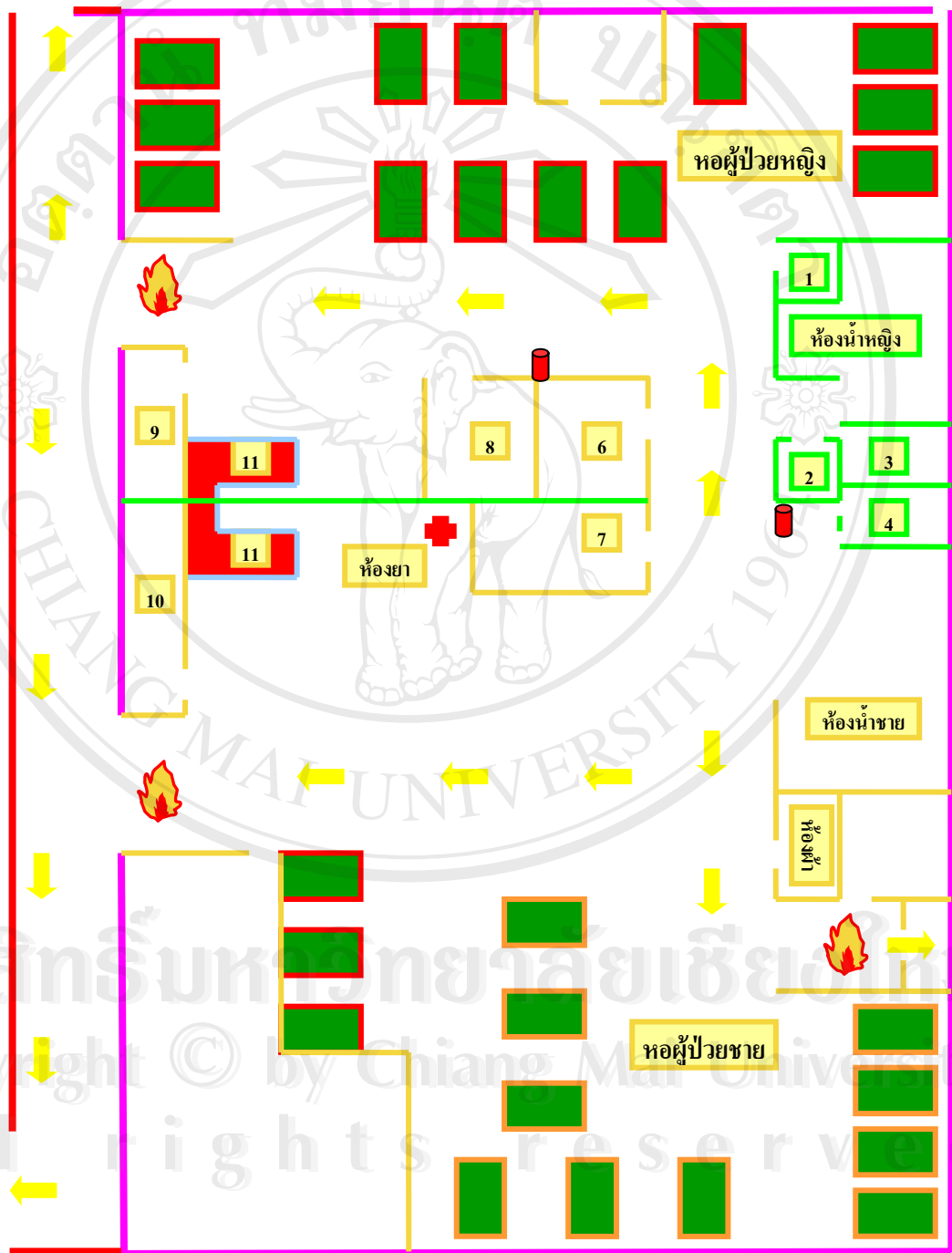
#### ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ป่วยในหอผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาประเภทต่างๆ 4 ประเภทมีจำนวนทั้งสิ้นรวม 23 รายแบ่งเป็นผู้ป่วยหญิง 15 ราย ผู้ป่วยชาย 8 ราย ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ลักษณะของหอผู้ป่วย

พื้นที่และจำนวนเตียงของหอผู้ป่วยชายมีจำนวน 12 เตียง และผู้ป่วยหญิงมี 13 เตียง ซึ่งการจัดหอผู้ป่วยจะมีระยะห่างระหว่างเตียงผู้ป่วยพอสมควร ไม่คับแคบจนเกินไป ที่หัวเตียงของผู้ป่วยมีอุปกรณ์สำหรับกดเรียกเจ้าหน้าที่ และในแต่ละเตียง จะมีม่านกันเป็นสัดส่วนระหว่างเตียง



รูปที่ 1 แผนผังหอผู้ป่วย

1	ห้องล้างของ 3	8	ห้องน้ำเจ้าหน้าที่หญิง
2	ห้องเก็บ Set ต่างๆ	9	ห้องเก็บของ
3	ห้องล้างกระโถน	10	ห้องเก็บอุปกรณ์การแพทย์
4	ห้องเก็บ Bed pan	11	เคาน์เตอร์พยาบาล
5	ห้องน้ำเกลือ		เตียงผู้ป่วย
6	ห้องน้ำเจ้าหน้าที่ชาย		ทางออกฉุกเฉิน
7	ห้องพักแพทย์		ถังดับเพลิง

รูปที่ 2 สัญลักษณ์อธิบายผังของหอผู้ป่วย



รูปที่ 3 บริเวณหอผู้ป่วยหญิง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



รูปที่ 4 บริเวณหอผู้ป่วยชาย

ในห้องน้ำผู้ป่วยชายมีอ่างล้างหน้า 2 อ่าง มีห้องน้ำ 3 ห้อง และห้องอาบน้ำอีก 1 ห้อง มีโถปัสสาวะ 2 โถ ในแต่ละวันจะมีพนักงานทำความสะอาดคอยทำความสะอาดตลอดเวลา



รูปที่ 5 ห้องน้ำผู้ป่วยชาย

ในห้องน้ำผู้ป่วยหญิงมีอ่างล้างหน้า 2 อ่าง มีห้องน้ำ 3 ห้อง และห้องอาบน้ำอีก 1 ห้อง ในแต่ละวันจะมีพนักงานทำความสะอาดคอยทำความสะอาดตลอดเวลา



รูปที่ 6 ห้องน้ำผู้ป่วยหญิง

ด้านข้างของหอผู้ป่วยมีการก่อสร้าง สร้างความรำคาญให้แก่ผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างต่อเนื่อง เพราะมีเสียงดังรบกวนตลอดเวลาการก่อสร้างทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน



รูปที่ 7 บริเวณด้านข้างหอผู้ป่วยที่มีการก่อสร้าง



## การจัดโครงสร้างภายในหอผู้ป่วย

### ส่วนบริการจากพยาบาล

มีที่ทำการพยาบาลอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย สามารถมองเห็นผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึง มีพื้นที่เก็บเครื่องมือเครื่องใช้ มีตู้เก็บผ้า ห้องเก็บน้ำเกลือ แยกเป็นสัดส่วน มีที่เตรียมยารับประทาน และยาฉีด อยู่ในบริเวณที่สะอาด



รูปที่ 8 ที่ทำการพยาบาลหอผู้ป่วยหญิง



รูปที่ 9 ที่ทำการพยาบาลหอผู้ป่วยชาย

มีรถเข็นช่วยชีวิตฉุกเฉินซึ่งมีอุปกรณ์ครบถ้วน มียาสำหรับช่วยชีวิตฉุกเฉิน และมีการตรวจเช็คทุกเวอร์ และทุกวัน



รูปที่ 10 ที่เก็บอุปกรณ์ รถเข็นฉุกเฉิน ใกล้กับที่ทำการพยาบาล

#### อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

จำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดมี 18 คน แบ่งเป็น ผู้ช่วยพยาบาล 7 คน และพนักงานช่วยการพยาบาล 4 คน ในเวรเช้าจะมีเจ้าหน้าที่พยาบาล 3 คน เวรบ่าย 1 คน เวรดึก 1 คน ผู้ช่วยพยาบาล เวรเช้า 3 คน เวรบ่าย 1 คน เวรดึก 1 คน และพนักงานช่วยการพยาบาลมี 1 คนในแต่ละเวร

มีแพทย์ประจำหอผู้ป่วยในเวลาราชการ 2 คน และนอกเวลาราชการ เริ่มตั้งแต่เวลา 15.00 น.จนถึงเวลา 7.00น.ของวันรุ่งขึ้นมีแพทย์เวรหมุนเวียนมาดูแลผู้ป่วยในแต่ละวัน วันละ 1 คน



รูปที่ 11 ผังแสดงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย



สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ได้พักผ่อนหย่อนใจคลายความตึงเครียด  
ขณะเจ็บป่วย

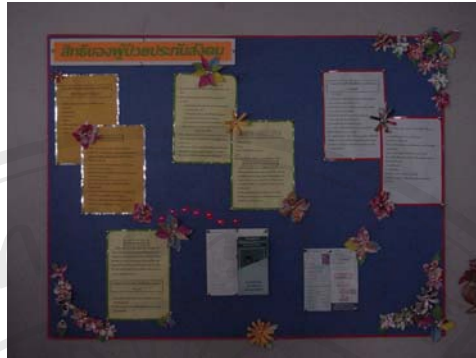


รูปที่ 12 โทรทัศน์สำหรับผู้ป่วยและญาติ

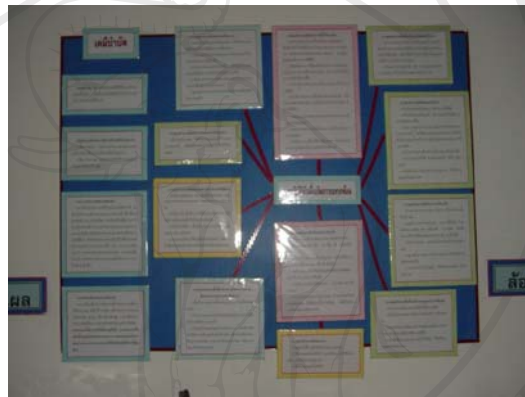
มีการจัดบอร์ดวิชาการ และจัดชั้นวางหนังสือเอาไว้เพื่อให้ผู้ป่วย และญาติได้อ่านเพื่อเพิ่ม  
ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ



รูปที่ 13 บอร์ดวิชาการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ



รูปที่ 14 บอร์ดวิชาการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิบัตรประกันสังคม



รูปที่ 15 บอร์ดวิชาการให้ความรู้เกี่ยวกับยาเคมีบำบัด



รูปที่ 16 ชั้นวางหนังสือสำหรับผู้ป่วยอ่านเพื่อความบันเทิง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการ

### แผนกผู้ป่วยใน

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่าย ด้านการรักษา โดยแยกเป็นประเภทผู้ป่วยดังต่อไปนี้

ผู้ป่วยอายุกรรม ประกอบด้วยผู้ชาย 4 ราย ผู้ป่วยหญิง 7 ราย รวม 11 ราย

### ด้านที่ 1 บุคลากร

ผู้ป่วยที่มารับบริการมีความคาดหวังว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ รวมทั้งแพทย์ และพยาบาลจะมีความเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างมีคุณภาพ ดังคำพูดที่ว่า...

“คิดว่าหมอ กับพยาบาลมีเพียงพอนะคะ เพราะวันนี้คนไข้มีน้อยค่ะ”

“จำนวนแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ พอละ สมควรละ คนไข้ก็ไม่มากเกินไป หมอก็ไม่น้อยเกินไป พอดีกันแล้ว ก็สมดุลกันแล้ว”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าจะได้รับความเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ เพื่อที่ผู้ป่วยจะได้กล้าที่จะถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจ ดังคำพูดที่ว่า...

“พยาบาลก็คุ้นๆนะคะ ระดับเดียวกันก็พูดคุยกันได้ แต่ถ้าต่างระดับกันมากก็จะไม่ค่อยได้พูดคุยด้วย มันพูดคุยาก ลูกหลายพ่อหลายแม่ ต้องทำใจค่ะ”

“เจ้าหน้าที่ดีทุกคนนะครับ กันเองดี ดีครับ”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าพยาบาลจะแนะนำการปฏิบัติตัวขณะอยู่โรงพยาบาล และขณะที่ไปอยู่ที่บ้าน รวมทั้งได้รับข้อมูลที่มีความชัดเจนและครบถ้วน ดังคำพูดที่ว่า...

“พยาบาลได้สอนวิธีการรับประทานยา ให้ทานยาตรงเวลา นีดยาตรงเวลา ให้ฉีดตรงท้องแขนทั้งสองข้าง หน้าท้องรอบสะดือ แล้วก็ด้านหน้าของต้นขาค่ะ”

“แพทย์ พยาบาลรวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว บอกให้กินอาหารอ่อนย่อยง่าย ไม่ให้กินอาหารค้ำจืดค่ะ ไม่งั้นจะท้องเสียไปอีก”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าพยาบาลจะให้การดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี และมีความเสมอภาค ดังคำพูดที่ว่า...

“แพทย์ พยาบาลที่นี่ ดีค่ะ ดีมากเลยค่ะเขาดูแลเราดีค่ะ”

“ก็เหมือนกันทุกคน หมอ พยาบาลเขาก็ดูแลเท่ากันทุกคน วัคซีนก็ฉีดเหมือนกัน เวลาเดียวกัน เขาดูแลเราดีเหมือนกันหมด”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าการพูดจาของพยาบาลมีความไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสมีความสุขภาพ  
อ่อนโยน ให้บริการด้วยความจริงใจ ดังคำพูดที่ว่า...

“การพูดของพยาบาล เขาพูดดีนะค่ะ พูดเพราะค่ะ ใจดีด้วย ไม่ดุ”

“เจ้าหน้าที่ดี ยิ้ม น่ารักดีทุกคน เชื่อถือได้ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี เป็นกันเอง”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าการแต่งกายของเจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบดี ดัง  
คำพูดที่ว่า...

“การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ก็แต่งตัวดี ดูเรียบร้อยดีค่ะ”

“แต่งตัวก็เรียบร้อยดีค่ะ สะอาดด้วย แต่งชุดขาวนะ ดูสะอาดดี”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกผู้ป่วย และให้การ  
รักษาเท่าเทียมกัน ดังคำพูดที่ว่า...

“เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติต่อคนไข้ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยก”

## ด้านที่ 2 การบริการ

ผู้ป่วยคาดหวังว่าแพทย์ให้การรักษาดตรงตามสาเหตุของความเจ็บป่วย และสามารถรักษาผู้ป่วยได้  
ทันที่ ดังคำพูดที่ว่า...

“หมอให้การรักษาดตรงตามสาเหตุค่ะ เรามาตอนนั้นมันเป็นแผลมีหนองไหล พยาบาลก็ทำ  
แผลให้ทุกวัน ฉีดยาฆ่าเชื้อตลอด ตอนนั้นแผลเริ่มดีขึ้นไม่มีหนอง แผลมันเริ่มแห้งปวดลดลง แต่ว่า

ตอนนี้ก่อนมันใหญ่ขึ้นนะคะ วันนั้นหมอดูดหนองไปตรวจบอกว่าไม่พบเชื้อเราก็โล่งใจ เพราะเรารักษามานานควรจะดีขึ้น แต่ตอนนี้กลับก่อนมันจะใหญ่ขึ้น”

“หมอจะตรวจเร็วมากค่ะ เปิดแฟ้มดูแล้วก็สั่งยา เรายังไม่ทันได้อ้าปากพูดเลยก็ไปแล้ว คิดว่าเร็วเกินไป แต่มีหมอบางคน มาตรวจซ้ำมาก แบบใจเย็นค่ะ อาจเพราะคนไข้ไม่เหมือนกัน เราอยู่มานาน เราไม่เป็นอะไรเขาตรวจเสร็จก็ไป”

“ดีครับ มาที่นี้ข่าบอกว่ามียาดี มีหมอดีครับ มาที่นี้หมอตรวจ ถามอาการ แล้วก็ใส่น้ำเกลือเลย เร็วกว่าที่นั่น เรียกว่าไม่ต้องไต่รอนาน”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าพยาบาล และเจ้าหน้าที่จะให้การบริการผู้ป่วยด้วยความจริงใจ มีสมำเสมอ มีมาตรฐานในการให้บริการ ดังคำพูดที่ว่า...

“เขาก็ดูแลเราดี มาวัดไข้ วัดความดัน ทำแผลให้เราทุกวันเช้า เย็น ดินะคะ”

“มาดูแลเราดี เอาใจใส่เราดี เราเต็มเลือดเขาก็มาดูแลอยู่บ่อยๆ พูดก็เพาะ พยาบาลไม่ดุ”

ผู้ป่วยต้องการให้เจ้าหน้าที่มาคอยดูแลผู้ป่วย สังเกตอาการผิดปกติของผู้ป่วย และถ้ามีอาการผิดปกติ ก็จะรีบรายงานแพทย์อย่างทันท่วงที และผู้ป่วยต้องการให้ดูแลอย่างใกล้ชิด ดังคำพูดที่ว่า

...

“การเอาใจใส่ของพยาบาลดีมากค่ะ แกมมาทำหลายอย่าง มาวัดไข้ วัดความดัน มาดูแลตลอด”

“เขามาคอยดูแล เอาใจใส่ดีค่ะ พูดเพราะค่ะ ชอบให้คนพูดเพราะค่ะ พยาบาลก็ใจดี พูดดี”

ผู้ป่วยต้องการให้การเรียกสรรพนามของผู้ป่วยอย่างไรก็ได้ เช่น จะเรียก “คุณ” แทน “นาย” หรือ “นาง” ก็ได้ ดังคำพูดที่ว่า...

“ต้องการให้เรียกคำนำหน้าชื่อว่าอะไรก็ได้ค่ะ”

ผู้ป่วยต้องการให้เจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลทุกคนมาให้กำลังใจแก่ผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยมีกำลังใจมากขึ้น ดังคำพูดที่ว่า...



“ได้รับกำลังใจจากเจ้าหน้าที่ค่ะ เขาบอกว่าให้เราใจเย็นๆ หมอค่อยๆรักษา ผู้ป่วยประทับใจการบริการจากเจ้าหน้าที่ในทุกๆด้าน เมื่อผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ดังคำพูดที่ว่า...

“ก็ดีนะ เท่าที่เคยรักษามานี้ถือว่าดีทุกอย่าง ถือว่าดีที่สุด”

“มานอนที่นี่สะดวกสบายดี บริการก็ดี พยาบาลก็พูดเพราะ เมื่อก่อนนี้เหนื่อย แต่วันนี้ไม่เหนื่อยแล้ว เหลือเพียงแต่ขาอย่างเดียวที่ยังปวดอยู่ ถ้าหมอให้กลับก็จะกลับละ”

ผู้ป่วยเลือกโรงพยาบาลมหाराชเป็นโรงพยาบาลคู่สัญญา เพราะคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพทั้งบุคลากร เครื่องมือการแพทย์ที่ทันสมัย รวมทั้งการรักษาของแพทย์ เพราะเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ดังคำพูดที่ว่า...

“คิดว่าดีกว่าทุกที่ อย่างประกันเขาบอกว่า จะเลือกที่ไหน โรงพยาบาลแมคฯ ,ราม,ลานนา แล้วเราก็เลือกสวนดอกเพราะแพทย์มีเยอะดี เครื่องมือก็ครบ ถ้าเรามาตรวจ เราเป็นอะไรหมอก็รู้ หมอเขารักษาดี”

“ไม่ต้องการแล้ว สุขยอดแล้วสวนดอกนี้ ฉันผมไม่เลือกมาหรอก บางคนเขาบอกว่าทำไมไม่ไปโรงพยาบาลเอกชน ไปโรงพยาบาลแมคฯ ลานนา เราก็มานะ ไปทำไมที่นี่ดีที่สุดแล้ว ผมไม่ไปโรงพยาบาลเอกชน ที่นี่พยาบาลก็มาก หมอก็เยอะ บริการก็ดี ดูแลเราดี ไปโรงพยาบาลเอกชนมันยังงี้ก็ไม่รู้ได้ยื่นเขาพูดกันหลายคนแล้ว อย่างโรงพยาบาลแมคฯมันดีก็จริง แต่มันยังงี้ก็ไม่รู้เพราะเขาพูดมา เขาก็อยากย้ายมาเหมือนกัน”

ยารักษาโรคและเวชภัณฑ์ผู้ป่วยคาดหวังว่า มีคุณภาพดี ทำให้ผู้ป่วยหายจากโรค ดังคำพูดที่ว่า...

“ยาที่ได้รับคิดว่าดีนะครับ กินยาแล้วคิดว่าดีขึ้นมากนะ”

“ยาที่นี้คิดว่าดีครับอาการค่อยยังชั่วแล้ว อย่างเมื่อคืนผมเหนื่อย ผมว่าผมคงอยู่ไม่ได้แล้ว แล้วสักพัก ผมก็ดีขึ้น พอดอนตี 3 เกือบตี4 ผมก็ผลอหลับไป ตื่นตอนตอนเช้าเจ้าหน้าที่เรียกตื่นกินข้าว”

“วันนี้ไม่เป็นอะไรเลยสักอย่างตั้งแต่กินยาน้ำใสๆที่หมอเอาไว้ วันนี้กินแล้วก็กินน้ำ วันนี้ไม่เหนื่อย ไม่เป็นอะไรสักอย่าง”



ผู้ป่วยมีความไว้วางใจในคุณภาพของยาที่ได้รับ ดังคำพูดที่ว่า...

“ยาที่ได้รับคิดว่าคงดีค่ะ ไม่งั้นหมอกคงไม่ให้เราหรอก ค่ะ”

### ด้านที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ป่วยมีความคาดหวังว่ามานอนรักษาที่หอผู้ป่วยประกันสังคมมีสถานที่ที่สงบ ไม่มีผู้ป่วยพลุกพล่าน จำนวนผู้ป่วยมีน้อยทำให้สถานที่ไม่คับแคบ รวมทั้งยังจัดเป็นสัดส่วนสะอาดเรียบร้อยดี ดังคำพูดที่ว่า...

“บรรยากาศในห้อง บรรยากาศดีค่ะ ไม่อึดอัดค่ะ พื้นห้องสะอาดดีค่ะ เห็นมีคนมาทำความสะอาดบ่อยๆ”

“คิดว่านอนพักที่นี่กับที่อื่นค่ะ ที่นี่สงบเงียบกว่าที่ชั้น 3 ตอนนั้นไปคลอดลูก คนไข้จะเยอะมากเลย แต่ที่นี่ดีมากๆเลยค่ะมีแอร์ พัดลม แลมน้ำที่ใจดีมากค่ะ คนไข้ก็ไม่เยอะด้วย”

“ที่อยู่ที่นี่ดีค่ะ คนไข้น้อยดี บรรยากาศดีกว่าที่อื่น มันโล่งดี สะดวกสบายทุกอย่างเลยหมอกก็ดี กลิ่นนี้ไม่มี มีแต่ยุงตอนกลางคืนค่ะ”

มีผู้ป่วยบางคนยังต้องการให้จัดสถานที่ให้เป็นเหมือนบ้าน มีต้นไม้มีโต๊ะรับแขก ทำให้ไม่รู้สึกถนัดนอนโรงพยาบาล ดังคำพูดที่ว่า...

“เกี่ยวกับสถานที่ อยากให้จัดเหมือนเป็นบ้านค่ะ มีต้นไม้ มีโต๊ะรับแขก จัดเหมือนเราอยู่บ้านเหมือนตอนที่ไปนอนที่เชียงใหม่รวม แต่ที่เชียงใหม่รวม เวลากลับบ้านจะต้องไปจ่ายตังค์ที่ห้องการเงิน แต่ที่นี่รู้สึกว่าจะไม่ต้องเสีย ก็เอายาแล้วกลับบ้านได้เลย คิดว่าดีนะ”

อาหารที่ผู้ป่วยรับประทานจะเป็นอาหารเฉพาะโรคของผู้ป่วย ผู้ป่วยส่วนมากมีความเห็นว่ารสชาติอร่อย และสะอาด ดังคำพูดที่ว่า...

“อาหารผู้ป่วยกินได้ค่ะ อาหารคนป่วยจะให้อร่อยก็ไม่เชิง คิดว่ามันเป็นรสชาติกลางๆ จะให้อร่อยค่อยไปกินที่บ้าน”

แต่มีผู้ป่วยบางคนมีภาวะของโรคทำให้ไม่รู้สึกรับรสชาติอาหาร ผู้ป่วยยังต้องการให้อาหารผู้ป่วย มีรสชาติกลางๆ ไม่มีรสจัดหรือจัดซี้ดเกินไป ดังคำพูดที่ว่า...

“ไม่สบายเจ็บคอ เลยกินอะไรไม่ค่อยอร่อย ไม่อยากกินอะไร แต่คิดว่าอาหารโรงพยาบาล น่าจะสะอาด”

“วันแรกโดนอาหารรสจัดเลย รู้สึกรู้ว่าจะเป็นผู้กระเพราะกินแล้วเผ็ด หลังจากนั้นก็ดีมา ดีมา ถ้าเป็นต้มจืดนี่ก็จะจัดสนิทเลยครับ อยากให้มีขนมหวานเป็นอาหารว่างบ้าง”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าห้องน้ำมีความสะอาดดีไม่สกปรก และผู้ป่วยบางคนต้องการให้มีน้ำหอมปรับ อากาศมาติดในห้องน้ำเพื่อทำให้ไม่มีกลิ่น มีพนักงานมาทำความสะอาดตลอดเวลา ห้องน้ำมี จำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย ในฤดูหนาวมีน้ำอุ่นให้ใช้อาบ น้ำดื่มสะอาดไม่มีกลิ่น ดังคำพูด ที่ว่า...

“ห้องน้ำสะอาดค่ะ สะอาดมากค่ะ ไม่มีกลิ่นเลยเพราะมีคนมาทำความสะอาดบ่อย แต่ที่ งาน เขาจะเอาน้ำหอมที่เป็นเหมือนแอร์มาติด เสียค่าใช้จ่ายวันละ 10 บาทเองที่โรงแรมห้องน้ำนะ ค่ะ”

“ห้องน้ำก็พอใจแล้วค่ะ สะอาดมากเลย ไม่มีกลิ่น เพราะที่นี้คนใช้น้อย ไม่ค่อยมีคนและไม่ อัดน้ำอุ่นเพราะตอนเย็นมันหนาวตอนนี้น้ำหนาวอยู่”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าสิ่งของเครื่องใช้ที่โรงพยาบาลจัดให้ครบถ้วน และสะอาด ดังคำพูดที่ว่า...

“สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆคิดว่าสะอาดดีนะค่ะ เขามาทำความสะอาดทุกวัน มีพนักงานมาทำ ความสะอาดตลอดเวลาพนักงานมาทำความสะอาดพื้นตลอดเลย เขาไม่พักเลย ถูพื้นตลอด”

“อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่นี้สะอาดทุกอย่างเลยค่ะ หมอเขามาปูเตียงให้ทุกวัน ที่นี้เขา สะอาด”

ผู้ป่วยต้องการให้ญาติมาเยี่ยมอาการบ่อยๆ และคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่อนุญาตให้นอนเฝ้าไว้ในเวลากลางคืน ดังคำพูดที่ว่า...

“ที่นี้เขาให้เยี่ยมได้ตลอด นอนเฝ้าได้ด้วยแต่ไม่ให้เขามาหอรอกะให้ดูแลลูกอยู่ที่บ้านดีกว่า”

ผู้ป่วยต้องการความสะดวกในการมารับบริการ โดยเฉพาะระยะทางในการเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ดังคำพูดที่ว่า...

“สะดวกดีอะ อยู่ใกล้ที่ทำงานนี่เอง ถ้าเป็นอะไรก็ตามที่นี้ได้เลย ขึ้นรถแดงมาลงหน้าโรงบาก็ได้ แล้วค่อยเดินเข้ามาที่นี้”

ผู้ป่วยมีการเปรียบเทียบการบริการระหว่างโรงพยาบาล จึงทำให้ทางโรงพยาบาลต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของการรักษา และการบริการให้ดีขึ้นตลอดเวลา ดังคำพูดที่ว่า...

“เกี่ยวกับสถานที่ อยากให้จัดเหมือนเป็นบ้านกะ มีต้นไม้ มีโต๊ะรับแขก จัดเหมือนเราอยู่บ้านเหมือนตอนที่ไปนอนที่เชียงใหม่รวม แต่ที่เชียงใหม่รวม เวลากลับบ้านจะต้องไปจ่ายดั่งค์ที่ห้องการเงิน แต่ที่นี้รู้สึกว่าจะไม่ต้องเสีย ก็เอายาแล้วกลับบ้านได้เลย คิดว่าดีนะ”

#### ด้านที่ 4 ค่าใช้จ่าย

ผู้ป่วยที่มานอนรักษามีความคิดว่าเงินที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือนมีความเหมาะสมแล้วกับรายได้ที่ได้ คิดว่าการจ่ายเงินสมทบในแต่ละเดือนเป็นเงินเพียงเล็กน้อย ทำให้เวลาเจ็บป่วยไม่ต้องเสียเงินมาก เพราะผู้ป่วยบางคนไม่มีเงินก้อนมาเสียค่าใช้จ่ายในการรักษา และคาดว่า การรักษาของแพทย์พยาบาล รวมทั้งยารักษาโรคจะมีความคุ้มค่ากับเงินที่ถูกหักสมทบ ดังคำพูดที่ว่า...

“คิดว่าเงินที่ถูกหักไป400กว่าบาทถือว่าคุ้มอะ บางครั้งเงิน400กว่าบาทที่เราเสียไป เราได้อะไรมากกว่านั้นอีก เรามีประกันสังคม เราเป็นอะไรเราก็มารักษาพยาบาลได้ บางที่เราอาจจะได้เสียเงินแสน สองแสนเราก็ไม่มีเงินเยอะขนาดนั้น หรือไม่กี่4-5หมื่นเราก็ไม่มีเขาก็จ่ายให้เราเพราะบางครั้งเราไม่มีเงินก้อน”

“เงินที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือนเหมาะสมครับ คຸ້ມคຸ້ຍ เราต้องจ่ายทุกเดือนๆ เราไม่รู้ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นในวันข้างหน้า เป็นการประกัน เหมือนเราประกันไว้ วันใดวันหนึ่งเราฉุกเฉินขึ้นมาจะได้เอาเงินส่วนนี้มาใช้ มันก็ดีนะ ถ้าเราไม่มีอย่างนี้เราก็จะเหนื่อยนะ อาจเสียเงินมาก ถึงตอนนั้นเราอาจจะไม่มีเงินก้อน”

ผู้ป่วยบางคน ไม่คิดว่าเป็นการสูญเสียประโยชน์ เพราะเมื่อมาประกันตนแล้วก็เป็นที่ของตนในสังคม ถือว่าเป็นการช่วยเหลือสังคมไปด้วย ดังคำพูดที่ว่า...

“ผมไม่คิดว่าเป็นการสูญเสียประโยชน์เรารู้ว่าเป็นหน้าที่ของตนในสังคม ในเมื่อเราประกันตนแล้ว เงินที่เสียไปถือว่าเป็นการช่วยเหลือสังคม”

มีผู้ป่วยบางคนคาดหวังว่า เงินที่ถูกหักสมทบจะลดลงเรื่อยๆ ทำให้ต้องถูกหักเงินสมทบจากเงินเดือนลดน้อยลง ดังคำพูดที่ว่า...

“คຸ້ມนะครับแต่เขาอยู่อย่างหนึ่งว่าทำไมมันหักสูงขึ้นเรื่อยๆ แต่ก่อนหัก3%แล้วก็มี5% เดียวนี้กลายเป็น7%

ผู้ป่วยบางคนมีความคาดหวังว่า การประกันสังคมจะเป็นการประกันชีวิตให้กับตนเอง ดังคำพูดที่ว่า...

“เงินที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือน 300 กว่ามีความเหมาะสมคຸ້ມค่าครับ หมอก็ดี ยาก็ดี รักษาที่ดี หักเดือนละ 300กว่า ผมว่าคຸ້ມนะ เรามารักษาที่โรงพยาบาล เราอาจจะเสียเงินไม่รู้กี่พัน เรา ยังไม่ต้องเสีย ประกันเขาจ่ายให้เรา เราออกเป็นเดือน ๆละ 300กว่า ถ้าให้ผมจ่ายเดือนละ 500ผมก็จะจ่าย อย่างผมจ่ายค่าสมาชิก ชกส. ผมก็จ่ายเดือนละ 500กว่า ผมก็ยังจ่าย มันเหมือนกับการประกันชีวิตคຸ້ຍ

“เงินที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือนมีความเหมาะสมคะ ดีแล้วคะ เพราะว่ามีรักษาบ่อยๆมา เอาบ่อยๆ เป็นอะไรนิดอะไรหน่อยก็มาได้ไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม มันเหมือนเราประกันชีวิต”

## ด้านที่ 5 การรักษา

ผู้ป่วยมีความต้องการทราบว่าแพทย์ให้การรักษาอย่างไรต่อไป อยากทราบถึงความรุนแรงของโรค การพยากรณ์โรคว่าจะเป็นไปในแนวทิศทางใด แต่แพทย์ส่วนมากยังไม่ได้แจ้งให้ผู้ป่วยทราบ เพราะเมื่อสอบถามผู้ป่วยแล้ว ผู้ป่วยยังตอบไม่ได้ว่าแพทย์จะรักษาอย่างไรต่อไป เพราะเนื่องจากผู้ป่วยบางคนมีหลายโรค แพทย์ต้องรักษาโรคตามอาการผู้ป่วยก่อน ดังคำพูดที่ว่า...

“อยากรู้ว่าหมอจะรักษาเราอย่างไรต่อไป”

“เมื่อวานนี้ได้ x-ray หมอบอกว่ายังไม่เห็นก้อนนิ้วเลยแล้วตอนนี้ยังไม่รู้เลยว่าเป็นโรคอะไร”

“หมอบอกว่าเป็นวัณโรคที่ต่อมน้ำเหลืองค่ะ แต่ไม่ได้บอกว่าจะหายหรือเปล่า มันรุนแรงขนาดไหน เราก็คอยากรู้”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบถึง การวินิจฉัยโรค การรักษาที่ผู้ป่วยได้รับ ดังคำพูดที่ว่า...

“เมื่อวานหมอบอกว่าเป็นเบาหวานใหม่ แล้วผมไม่ได้ตรวจ แล้วเที่ยงคืน พยาบาลมาหึ่งคาน้ำคอกอาหาร แล้วตอนเช้าก็มาเจาะเลือดไปตรวจน้ำตาล หมอบอกว่ารอผลห้องแล็บ ผมก็ไม่รู้ว่าเป็นผลอะไรทำจะเป็นผลที่เอาไปตรวจตอนเช้า”

ผู้ป่วยสัลยกรรม ประกอบด้วยผู้ป่วยชาย 1 ราย ผู้ป่วยหญิง 4 ราย รวม 5 ราย

## ด้านที่ 1 บุคลากร

จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วย ส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลจะมีความเพียงพอแล้วกับจำนวนผู้ป่วย ดังคำพูดที่ว่า...

“หมอ พยาบาลที่นี้คิดว่าพอดีแล้วค่ะ กับคนไข้ขนาดนี้”

“จำนวนแพทย์ พยาบาล คิดว่าพอดีแล้วนะคะ”

ผู้ป่วยมีความคาดหวังว่ามีแพทย์ พยาบาล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่จะมีความรู้ มีคุณภาพในการรักษาผู้ป่วย  
ที่มีอาการหนัก หรือรักษาโรคที่มีความซับซ้อนได้ ดังคำพูดที่ว่า...

“สวนดอกเขาวัวมีหมอเยอะเครื่องมือมีพร้อม ถ้าเป็นโรงพยาบาลอื่นถ้าคนไข้หนักเขาก็จะ  
ส่งมาที่นี่”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาดเรียบร้อย สุภาพ และมีระเบียบ ดังคำพูด  
ที่ว่า...

“การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ค่ะ ดีทุกอย่างเลย สะอาดดี มีความสุภาพดี”

## ด้านที่ 2 การบริการ

ผู้ป่วยมีความคาดหวังว่า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีเครื่องมือ  
พร้อม แพทย์พยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และทำงานได้เต็มที่ ผู้ป่วยมีความไว้วางใจในการมารับ  
บริการ ดังคำพูดที่ว่า...

“สวนดอกเขาวัวมีหมอเยอะเครื่องมือมีพร้อม ถ้าเป็นโรงพยาบาลอื่นถ้าคนไข้หนักเขาก็จะ  
ส่งมาที่นี่”

ผู้ป่วยคาดหวังว่า พยาบาลจะให้คำแนะนำก่อนและหลังการผ่าตัดเป็นอย่างดี มีการดูแลอย่าง  
ใกล้ชิด แนะนำเรื่องการรับประทานอาหาร การรับประทานยา และการดูแลแผลหลังผ่าตัด ดัง  
คำพูดที่ว่า...

“พยาบาลได้แนะนำว่าไม่ให้แผลโดนน้ำ ตอนนี้อย่างต้องให้น้ำเกลือไปก่อน เพราะยังต้อง  
งดน้ำงดอาหารหลังผ่าตัดอยู่”

“เขาบอกว่าให้เราควบคุมอาหาร บอกว่าไม่ให้เรากินหวานให้กินข้าวจ้าว ไม่ให้กินข้าว  
เหนียว งดอาหาร หรือผลไม้ที่มันหวานอะไรอย่างนี้”



ผู้ป่วยคาดหวังว่าแพทย์ที่ทำการผ่าตัด จะมาติดตามการผ่าตัด เช่น มาเปิดแผลผู้ป่วย หรือมาสอบถามอาการผู้ป่วยอยากให้มีคูปองๆ เพื่อความสบายใจของผู้ป่วยเอง ดังคำพูดที่ว่า...

“หมอศัลยกรรมมาดูแลตอนเช้า หมอบอกว่าจะมาดูวันละครั้ง ถ้าไม่มีอะไรก็จะให้กลับบ้าน”

ผู้ป่วยต้องการให้พยาบาลมาดูแลอย่างใกล้ชิด สอบถามอาการบ่อยๆ ให้การบริการอย่างดี เป็นกันเอง ผู้ป่วยกล้าไปปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพเมื่อเกิดข้อข้องใจ ดังคำพูดที่ว่า...

“เจ้าหน้าที่ดูแลดี อยู่แล้วสบายใจ พยาบาลใจดี รู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้าน”

“พยาบาลมาดูแลบ่อยค่ะ แต่ว่าหมอที่ผ่าตัดให้ยังไม่มา ดูเห็นว่าจะมาเปิดแผลดูวันพรุ่งนี้”

ผู้ป่วยต้องการให้เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับสิทธิบัตรประกันสังคม เพราะผู้ป่วยบางคนยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม ดังคำพูดที่ว่า...

“อยากทราบเกี่ยวกับการประกันสังคมเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับจากประกันสังคมค่ะ เพราะยังเข้าใจค่ะ และอยากทราบว่าถ้าเราไปใช้สิทธิที่คลินิกเครือข่ายจะเสียเงินหรือเปล่า”

### ด้านที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ป่วยคาดหวังว่าสภาพห้องมีความกว้างขวาง มีการระบายอากาศที่ดี มีการเปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา สภาพอากาศไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป และผู้ป่วยต้องการให้จัดสิ่งแวดล้อมให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ดังคำพูดที่ว่า...

“สภาพห้องก็โล่งดีค่ะ บรรยากาศเหมือนไม่ใช่โรงพยาบาล เพราะมีความเป็นกันเองเหมือนอยู่บ้าน”

“นอนหลับสบายดี ยุงไม่มีค่ะ แต่เมื่อคืนอากาศหนาว”

ผู้ป่วยยังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ เปิดไว้สำหรับคลายเครียดให้ผู้ป่วย และต้องการที่จะทราบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม ผู้ป่วยยังไม่เข้าใจเรื่องประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับจากการประกันสังคม จึงคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะอธิบายให้ทราบ ซึ่งทางหอผู้ป่วยได้แจ้งจัดบอร์ดวิชาการความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมให้ผู้ป่วยที่สนใจรับทราบแล้ว ดังคำพูดที่ว่า...

“โล่งดี สบาย เรียบร้อยดีครับ มีทีวีให้ดู เปิดแอร์เย็นสบายดีครับ ดินะหน้าร้อนแล้ว ที่นี้คนไข้มีไม่มากเท่าไร”

“อยากทราบเกี่ยวกับการประกันสังคมเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับจากประกันสังคมค่ะ เพราะยังเข้าใจค่ะ และอยากรู้ว่าถ้าเราไปใช้สิทธิ์ที่คลินิกเครือข่ายจะเสียเงินหรือเปล่า”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าอาหารของทางโรงพยาบาลมีความสะอาดและรสชาติดี และต้องการให้มีอาหารในแต่ละวัน ไม่ซ้ำกัน ซึ่งทางโรงพยาบาลก็ได้ปฏิบัติตามอยู่แล้ว ดังคำพูดที่ว่า...

“อาหารที่ทานก็อร่อยดีค่ะ อาหารผู้ป่วยบางทีก็จืดค่ะแต่ก็ทานได้หมด”

“อาหารของโรงพยาบาล สะอาดแล้วก็อร่อยด้วยค่ะ แต่ละมื้อ แต่ละวันมีอาหารไม่ซ้ำเลย”

#### ด้านที่ 4 ค่าใช้จ่าย

ผู้ป่วยคาดหวังว่าเงินที่หักสะสมไปมีความเหมาะสมและคุ้มค่ามาก เพราะเมื่อได้มารักษาแล้วยังได้ผ่าตัดอีกด้วย และผู้ป่วยเห็นด้วยกับการใช้สิทธิประกันสังคม ผู้ป่วยส่วนใหญ่จะส่งเงินสมทบต่อไป ดังคำพูดที่ว่า...

“เงินที่หักสะสมไปคิดว่าเหมาะสมค่ะ คุ้มมากเลยเราได้มานอน มาผ่าตัดด้วย ได้ยามาทาน เจ็บป่วยเราก็น่าที่นี้ได้ จะส่งเงินต่อไปเรื่อยๆค่ะ”

“เงินที่ถูกหักสมทบก็พอดีแล้วนะค่ะ ไม่น้อยไป ไม่มากไป คุ้มค่าค่ะ ทั้งสถานที่และบริการ”

ผู้ป่วยคาดหวังว่า การใช้สิทธิประกันสังคมสามารถช่วยสร้างหลักประกันเรื่องค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษา ดังคำพูดที่ว่า...

“เห็นด้วยกับการใช้สิทธิประกันสังคมว่าสามารถช่วยสร้างหลักประกันเรื่องค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาและก็จะขอส่งเงินสมทบต่อไปค่ะ เพราะอ่านดูในสิทธิบัตรประกันสังคม จะมีบำเหน็จบำนาญด้วย ถ้าเราส่งเงินสมทบมากกว่า 80 เดือน”

#### ด้านที่ 5 ผลการรักษา

ผู้ป่วยคาดหวัง และต้องการให้แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค และเหตุผลที่ต้องผ่าตัดหรือไม่ต้องผ่าตัด เพราะมีผู้ป่วยบางคนไม่ยอมผ่าตัดเพราะอยากรักษาโดยการทานยา ดังคำพูดที่ว่า...

“อยากให้หมอผ่าตัดให้มันหาย หมอบอกว่ากินยาไม่หาย ต้องผ่าตัด”

“หมอก็ไม่ได้บอกอะไร หมอถามว่าเป็นอะไรมาเราก็บอกว่าเป็นไส้เลื่อน หมอใหญ่บอกว่า เป็นไส้เลื่อนต้องผ่าตัด”

ผู้ป่วยเคมีบำบัด ประกอบด้วยผู้ป่วยชาย 2 ราย ผู้ป่วยหญิง 3 ราย รวม 5 ราย

#### ด้านที่ 1 บุคลากร

ผู้ป่วยมีความคาดหวังว่าจำนวนเจ้าหน้าที่จะมีความเพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนผู้ป่วย ดังคำพูดที่ว่า...

“มีจำนวนเจ้าหน้าที่สมดุคติแล้วหมอต่าจะมากกว่าจำนวนคนไข้ด้วยซ้ำ เพราะตอนนี้คนไข้มีน้อย”

ผู้ป่วยคาดหวัง และต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ต้อนรับดี มาดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด มาสอบถามอาการข้างเคียงของการได้รับยาเคมีบำบัด อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพคล่องแคล่ว ว่องไว ดังคำพูดที่ว่า...

“เจ้าหน้าที่ที่คีตครับ พยาบาลใจดี ทำงานคล่องแคล่วดี มากอยวัดไข้วัดความดันให้ มาถามอาการเราเวลาได้เคมีว่าเป็นอะไรบ้าง ทำให้เราอุ่นใจว่ามีคนคอยอยู่”

“เจ้าหน้าที่ดีละ เป็นกันเองดี พยาบาลเดินมาดูแลตลอดเลย เป็นปกติอยู่แล้วที่ต้องมาดู”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าพยาบาลควรแต่งการให้เรียบร้อยดูมีระเบียบ และยังมีการเปรียบเทียบกับ  
โรงพยาบาลเอกชนอื่นๆอีก ดังคำพูดที่ว่า...

“การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เรียบร้อยดี เหมือนกันหมดไม่เหมือนที่อื่น อย่างเชียงใหม่ราม  
ผมเคยไปหาเพื่อน พยาบาลจะใส่ไม่เหมือนกัน รองเท้าก็ไม่เหมือนกัน ชุดก็ไม่เหมือนกัน บางคนก็  
ใส่สั้น เห็นแล้วใจไม่ดี”

## ด้านที่ 2 การบริการ

ผู้ป่วยคาดหวังว่า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่ผู้ป่วยเลือกเป็นโรงพยาบาลคู่สัญญาหลักของผู้ประกันตน  
เป็นโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยที่มีความซับซ้อน หรือรักษาโรคระดับ ทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิ  
และคาดหวังว่าจะได้รับการรักษาที่ดีจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มีเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ และเครื่องมือที่  
พร้อม ผู้ป่วยมีการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเพราะเห็นว่าเป็นโรงพยาบาลที่ดีที่สุด และ  
ได้เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ อีกด้วย ดังคำพูดที่ว่า...

“เลือกมหาวิทยาลัยเพราะมันสุดๆแล้ว เราเลือกที่ดีที่สุด เราเลือกเอาที่ดีไว้ก่อน”

“เรามาที่นี่เรามาตรงเลย ไม่ต้องส่งมาหลายขั้นตอน เราเลือกโรงพยาบาลดีๆไว้ก่อน ถึงจะ  
เข้าโรงพยาบาลก็จะต้องส่งต่อมาที่นี่อีก เรามาที่นี่โดยตรงเลย คนป่วยที่อาการหนัก เขาก็จะส่งมา  
ที่นี่ ก็ต้องมาเป็นตอนๆ”

ผู้ป่วยส่วนใหญ่คาดหวัง และต้องการให้พยาบาลมาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะให้ยา  
เคมีบำบัด แต่ยังมีผู้ป่วยบางคนยังไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของพยาบาล ดังคำพูดที่ว่า...

“เขาให้คำแนะนำว่า ตอนให้ยาเคมีต้องกินน้ำเยอะๆ กินอาหารที่มีประโยชน์ ห้ามสูบบุหรี่  
แต่ผมก็อดไม่ได้ที่จะสูบแอบไปสูบอยู่”

### ด้านที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ป่วยคาดหวัง และต้องการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เงียบสงบไม่พลุกพล่าน บรรยากาศดี มีอุณหภูมิที่เย็นสบาย มีโทรทัศน์ให้ดูเพื่อผ่อนคลายความเครียด ดังคำพูดที่ว่า...

“นอนที่นี้สบาย สะดวกสบาย เย็นดีไม่ร้อน”

“สภาพห้องดีครับ สะอาด เย็นสบาย มีทีวีด้วย”

ผู้ป่วยคาดหวัง และให้มีร้านค้าสะดวกซื้อในหอผู้ป่วย ดังคำพูดที่ว่า...

“ที่อยากให้มีก็คือ บางที่เราหิว เราอยากกินอะไรก็ไม่รู้ว่าจะไปซื้อที่ไหน บางทีกลางคืน ท้องว่างอยากกินขนม ไม่รู้ว่าจะไปซื้อที่ไหน”

ในด้านอาหารนั้นผู้ป่วยต้องการให้อาหารของทางโรงพยาบาลเป็นอาหารที่เหมาะสมกับโรคมะเร็ง รสชาติดี ไม่รสจัดหรือจืดจนเกินไป ดังคำพูดที่ว่า...

“อาหารก็ทานได้ ก็ok ถ้าระดับอย่างนี้ก็okแต่ก็ไม่ใช่ว่าอร่อยมาก แต่ก็okทานได้”

“อาหารที่นี้ก็ดีครับ รสชาติดี พอดีเลย ไม่เค็มไปหรือหวานไป อร่อย กินหมดเลยทุกครั้ง”

### ด้านที่ 4 ค่าใช้จ่าย

ผู้ป่วยคาดหวังว่าการที่ได้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในมีความคุ้มค่ากับเงินสมทบที่ถูกหักสะสมไป และเห็นว่าเหมาะสมกับเงินเดือน การที่ได้รักษาด้วยยาเคมีบำบัด เป็นการรักษาที่มีต้นทุนสูง ในการรักษาแต่ละครั้ง ผู้ป่วยคาดหวังว่า การที่ได้มารักษาจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ดังคำพูดที่ว่า...

“คิดว่าคุ้มนะคะ คุ้มเกินคุ้ม เพราะว่าที่แรกไม่ได้เลือกที่นี่ แต่ประวัติเรามาที่นี่ ตอนนั้นที่เป็นนักศึกษาอยู่ ตอนที่เรียนมะเร็ง ค่าใช้จ่ายต้องจ่ายเองหมดเลยทั้งค่าผ่าตัดและให้เคมีบำบัด ก็ไม่ไหว และไม่ได้ทำงาน ตอนนั้นก็เลยขอจบการเรียนไว้ก่อน เพราะเราเป็นมะเร็ง หลังจากนั้นได้ทำงานก็ทำประกันสังคมกับโรงพยาบาลอื่น ทางโรงพยาบาลนั้นเขาบอกว่าให้กลับไปทำที่เดิมเราก็กลัวว่าจะรักษาไม่ต่อเนื่อง ก็เลยกลับมาทำประกันสังคมที่มหาวิทยาลัย”

“เงินที่ถูกหักสมทบเหมาะสมครับ คຸ້ມคຳ ที่วຳ เขาหักต่อเดือน เขาหักอยู่แล้ว เรามาผ่าตัด  
ที่นี้ มารักษาที่นี้ มานอนที่นี้ ถ้าเป็นที่อื่นอาจเสียเงินเยอะ ได้ยาเคมีบำบัดด้วย มันแพง  
ประกันสังคมช่วยเรา อีกอย่างเราไม่ได้อยู่ในฐานะปานกลาง อยู่ในฐานะลูกจ้างกินเงินเดือนไป ถ้า  
ได้มาจ่ายรอบไหน เดือนไหนหลายพันแน่ เราคงทรุดแน่ ประกันสังคมช่วยเรา”

## ด้านที่ 5 การรักษา

ผู้ป่วยต้องการความแน่นอนในการรักษาว่าจะหายเป็นปกติหรือไม่ และการรักษาด้วยยาเคมีบำบัด  
จะสามารถฆ่าเซลล์มะเร็งได้เท่าใด และจะกลับมาเป็นซ้ำหรือไม่ ผู้ป่วยต้องการให้แพทย์ อธิบาย  
ให้เข้าใจ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค การรักษา และภาวะแทรกซ้อนของโรค หรือการรักษา  
คาดหวังว่าแพทย์จะให้ข้อมูลที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา ดังคำพูดที่ว่า...

“หมอก็ให้เคมี แต่หมอก็ไม่รับประกันว่ามันจะอยู่ได้หรือฆ่าเซลล์มะเร็งได้ครอบคลุมนาน  
ขนาดไหน ปกติแล้วพืทานอาหารทุกอย่าง ถ้าอันนั้นก็ไม่ทาน อันนี้ก็ไมทานมันก็ไม่ไหว  
เหมือนกันอะไรทำนองนี้ แต่พืก็อยากได้คำแนะนำเหมือนกัน แต่หมอก็ไม่สามารถจะงะงะงะได้ให้มัน  
แน่ชัดนะ”

“อยากรู้เรื่องโรค หมอไม่ได้บอกชัดเจน ตอนนีผ้มีอาการหุ้อ บอกรหมอแล้ว หมอไม่ได้  
ว่าอะไร เขาก็จจๆ ไป”

ผู้ป่วยต้องการทราบเกี่ยวกับยาเคมีบำบัดชนิดต่างๆ ผลดี ผลเสียของตัวยาแต่ละชนิด และผู้ป่วยยัง  
คาดหวังว่าจะได้รับยาที่มีคุณภาพมากที่สุด ดังคำพูดที่ว่า...

“ก็ไม่ได้ให้ข้อมูลมาก แต่ถามพืว่าจะรักษาแบบไหนดี เพราะตัวยาเคมี ก็มีหลายระดับ  
ราคา พืก็บอกว่าเอายาที่ดีที่สุดอะไรทำนองนี้”

ผู้ป่วยต้องการทางเลือกในการรักษาอื่น และคาดหวังว่าแพทย์จะอธิบายเกี่ยวกับแนวทางการรักษา  
อื่น เพราะผู้ป่วยบางคนไม่ต้องการรักษาโดยการให้ยาเคมีบำบัด เพราะกลัวภาวะแทรกซ้อนของยา



“อยากรู้ค่ะอยากรู้ว่าน้ำที่หอมเจาะเอาไปที่เรานั้น มันยังไม่ชัว หอมเลยเจาะอีกครั้งหนึ่ง ผลcytoบอกว่ามันไม่ใช่มะเร็ง หอมไม่บอกเลยว่ามันมีวิธีอื่นอีกที่จะรักษา แต่หอมจะรักษาเรา เหมือนกับว่า เราเป็นมะเร็ง คือแนวทางรักษาที่จะต้องเป็นแบบการรักษาคนไข้มะเร็งเท่านั้น คือไม่มีแนวทางรักษาให้เราเลือก ใจจริงไม่มีใครอยากได้ยาเคมีบำบัดหรอกเพราะเรารู้ว่า ภาวะแทรกซ้อนมันเยอะมาก พี่ว่านะ คนที่ไม่เคยได้เขาก็จะเวียนศีรษะ และมันทรมาณมากๆเลย”

ผู้ป่วยบางคนไม่พอใจกับการกลับมาเป็นซ้ำของเซลล์มะเร็ง หลังจากได้รับยาเคมีบำบัด ทำให้ผู้ป่วยท้อแท้สิ้นหวังต่อการรักษา ดังคำพูดที่ว่า...

“หอมบอกว่าให้ไปx-ray computer ตอนนั้นตรวจแบบคลื่นแม่เหล็ก ผลออกมาบอกว่า เซลล์มะเร็งกลับมาใหม่ มันเป็นก้อน ไปได้แล้วแล้วหอมบอกว่าจะให้ยาเคมีบำบัดไปก่อน 2-3 ครั้งถ้าไม่ดีขึ้นก็จะผ่า ตอนนั้นตัดกระเพาะออกไป เหลือแต่ปลายเอามาต่อกัน ตอนนั้นนอนอยู่ที่ชั้น 13 เป็นห้องพิเศษ นอนโรงพยาบาล 40กว่าวัน ลาป่วยไปตอนนี้ก็ลาป่วย หอนัดมา 3อาทิตย์ ครั้งหนึ่ง มาป่วยเหมือนกัน”

“หอมบอกว่าจะให้ยาเคมีบำบัดต่อไปแล้วก็จะหยุด แล้วนัดมาตรวจ3เดือนทีหนึ่ง ตอนนี้อยู่ก่อนมะเร็งมันกลับมาเป็นซ้ำก็เลยต้องมาให้เคมีบำบัดซ้ำ”

“เห็นหอมบอกว่าเราเคยได้ยาตัวสีแดงตัวนั้นไป แต่ตอนนี้ยังกลับมาเป็นซ้ำแล้วก็จะให้อีกตัวหนึ่ง แต่ตัวนี้ ปฏิกิริยาที่จะตอบสนองว่ามันจะเป็นด้านไหน เราไม่รู้ แต่หอมบอกว่าผมจะหล่นไม่มาก แต่มันจะไปกดไขกระดูก เราไม่รู้ว่ามันจะมากน้อยขนาดไหน แต่เมื่อ4ปีก่อนเคยฟาล์วไป 2 ครั้ง เพราะนัดมารับยา แต่ก็ได้ไม่ได้ เราเสียเวลาไปตั้งอาทิตย์ อาจจะเป็นที่เรามีปัญหาเรื่องเม็ดเลือดอยู่แล้ว ตอนนี้อาการดีขึ้นแล้วเราเสียเลือดไปเยอะ

ผู้ป่วยคาดหวังว่า การได้รับยาเคมีบำบัดจะไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนกับผู้ป่วย เนื่องจากผลจากการให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยยังมีภาวะแทรกซ้อนจากการได้รับยา ได้แก่คลื่นไส้อาเจียน มีการอักเสบติดเชื้อในช่องปาก เบื่ออาหารและยังมีผลข้างเคียงต่อเม็ดเลือดชนิดต่างๆอีกด้วย ดังคำพูดที่ว่า...

“ก็มีผมร่วง แล้วก็ยังมีอ้วนนิดหน่อย แล้วก็ยังมีแผลในปากแบบร้อนใน กินข้าวได้น้อย ไม่อยากกินข้าวอะไรทำนองนี้”

“อาการข้างเคียงของยาบอกว่ามันจะมีคลื่นไส้ ตอนนี้มีเวียนหัวเล็กน้อย แต่ไม่อาเจียน แต่กลัวมันจะอาเจียนเหมือนกัน เคี้ยวจะทรมานไป กินข้าวได้น้อยเพราะมันแสบในปากด้วย”

ผู้ป่วยรังสีรักษา ประกอบด้วยผู้ป่วยชาย 1 ราย ผู้ป่วยหญิง 1 ราย รวม 2 ราย

### ด้านที่ 1 บุคลากร

ผู้ป่วยคาดหวังว่าจะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะที่ได้รับการฉายแสง ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มาคอยเอาใจใส่ การที่ผู้ป่วยได้รับการรักษาด้วยรังสี จะทำให้ผู้ป่วยมีภาวะแทรกซ้อนหลายอย่าง ผู้ป่วยคาดหวัง และต้องการให้พยาบาลมาคอยสังเกต และสอบถามถึงอาการที่เกิดจากภาวะแทรกซ้อนของรังสีรักษาเช่น ผิวหนังแสบร้อนบริเวณที่ฉายรังสี คลื่นไส้อาเจียน หรือมีไข้ บางรายอาจเบื่ออาหาร รับประทานอาหารไม่ได้ เนื่องจากมีการแสบร้อนในปากด้วย ดังคำพูดที่ว่า...

“เขาให้คำแนะนำว่า ตอนให้ยาเคมีต้องกินน้ำเยอะๆ กินอาหารที่มีประโยชน์ ห้ามสูบบุหรี่ แต่ผมก็อดไม่ได้ที่จะสูบแอบไปสูบอยู่”

“ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ บริการ ok ค่ะ”

ในเวลากลางคืนผู้ป่วยคาดหวังว่าพยาบาลจะมาตรวจเยี่ยมอาการบ่อยๆ ไม่ทิ้งผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยมะเร็งจะมีอาการปวดอยู่ตลอดเวลา ต้องการให้พยาบาลมาสอบถามอาการปวดของผู้ป่วยในช่วงเวลากลางคืนด้วย ดังคำพูดที่ว่า...

“พยาบาลดูแลคนไข้ก็ดี จะมีเป็นช่วงดึกๆหายไปไหนกันหมดบางที่เราปวดมากมาหาหาแก้ปวดทานแต่ไม่เจอใครก็เลยมานอนปวดทั้งคืน”

### ด้านที่ 2 การบริการ

ผู้ป่วยที่มารับการรักษาด้วยรังสีรักษา ผู้ป่วยคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีอุปกรณ์ในการตรวจรักษาที่ทันสมัย มีการบำรุงรักษาเครื่องฉายรังสีให้มีสภาพที่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้ตลอดเวลา เพราะบางครั้งเครื่องฉายแสงชำรุด ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลาไม่ได้ฉายแสงในวันนั้น ดังคำพูดที่ว่า...

“วันนั้นจะไปฉายแสง แต่ไม่ได้ฉาย หมอว่า เครื่องฉายเสียเลยกลับมาเหมือนเดิม”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าจะได้รับความรวดเร็วในการตรวจรักษา เนื่องจากผู้ป่วยที่มาฉายแสงมีจำนวนมากในแต่ละวัน ผู้ป่วยไม่อยากเสียเวลาในการรอคิวนาน ดังคำพูดที่ว่า...

“เวลาจะไปฉายแสงจะต้องไปเร็วหน่อย เพราะคนมันเยอะ ชี้เกี่ยรอนาน”

ผู้ป่วยต้องการให้พยาบาลให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวขณะได้รับการรักษาด้วยรังสี เพราะผู้ป่วยบางคนไม่มีความรู้ หรือไม่เข้าใจการรักษาด้วยรังสี และวิธีปฏิบัติตัวเพื่อลดอาการข้างเคียง จากการได้รับรังสี ดังคำพูดที่ว่า...

“ตอนแรก เราก็ไม่รู้หรอก หมอบอกว่า จะต้องรักษาความสะอาดของร่างกาย เพราะว่าเราฉายแสง มันจะทำให้ผิวหนังที่เราฉายแสงมันอ่อนแอ และบางที่มันอาจจะไหม้ เราต้องเอาโลชั่นมาทาที่ผิวหนังแห้งแตก”

“หมอแนะนำให้กินอาหารที่มีประโยชน์ กินประเภทเนื้อปลาต่างๆ ไม่กินเหล้า หรือสูบบุหรี่มันจะทำให้ก้อนมะเร็งใหญ่ขึ้น”

### ด้านที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาการปวดของผู้ป่วยมะเร็งยังต้องการการเบี่ยงเบนความสนใจจากความเจ็บปวด ผู้ป่วยคาดหวังว่าการได้ดูโทรทัศน์จะช่วยให้ผู้ป่วยลดความสนใจจากอาการปวดได้ ดังคำพูดที่ว่า...

“ที่นี่เงียบ วันนี้มีคนใช้นิดเดียวเอง แต่ยังมีทีวีดู วันนี้จะดูฟุตบอล”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าห้องน้ำที่ผู้ป่วยใช้สะอาดมากกว่าหอผู้ป่วยสามัญ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้ห้องน้ำมีน้อย ประกอบกับมีพนักงานทำความสะอาดมาทำความสะอาดเสมอ ดังคำพูดที่ว่า...

“ห้องน้ำที่นี่สะอาดครับ สะอาดมากๆเลย อยู่ข้างบนไม่เป็นแบบนี้ มันเหม็น ที่นี่ไม่เหม็นครับเห็นมีพนักงานมาทำความสะอาดบ่อยๆ”

อาหารผู้ป่วยบางคนไม่ชอบอาหารของโรงพยาบาล ผู้ป่วยคาดหวังและต้องการให้โรงพยาบาลจัดอาหารพื้นเมืองให้กับผู้ป่วยในผู้ป่วยที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องอาหาร และคาดหวังว่าอาหารโรงพยาบาลจะมีรสชาติอร่อย และมีความหลากหลาย ดังคำพูดที่ว่า...

“อาหารไม่ค่อยอร่อย แต่ก็ต้องกิน”

“อาหารไม่อร่อยครับผมไม่ชอบกินข้าวต้ม ไม่ชอบอาหารโรงพยาบาล ส่วนมากผมจะไปซื้อกินที่ร้านอาหารใต้หอดตรงใกล้นี้ตลอดทุกมื้อเลย ผมชอบกินน้ำพริก หรือประมาณว่าเป็นกับข้าวเมืองๆอะไรทำนองนี้”

#### ด้านที่ 4 ค่าใช้จ่าย

ผู้ป่วยคิดถึงความคุ้มค่ากับเงินสมทบที่จ่ายไปในแต่ละเดือน และคาดหวังว่า ได้มารักษาในโรงพยาบาลใหญ่มีเครื่องมือที่พร้อม และแพทย์รวมทั้งบุคลากรมีคุณภาพ รวมทั้งไม่ต้องได้เสียค่าใช้จ่ายในการรักษาซึ่งมีราคาแพง เหมือนกับเป็นการช่วยสร้างหลักประกันเรื่องค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาในแต่ละครั้ง ดังคำพูดที่ว่า...

“คิดว่าคุณนะคะ คุ้มเกินคุ้ม เพราะว่าที่แรกไม่ได้เลือกที่นี่ แต่ประวัติเรามาที่นี่ ตอนนั้นที่เป็นนักศึกษาอยู่ ตอนที่เรียนมะเร็ง ค่าใช้จ่ายต้องจ่ายเองหมดเลยทั้งค่าผ่าตัดและให้เคมีบำบัด ก็ไม่ไหว และไม่ได้ทำงาน ตอนนั้นก็เลยครอบครัวเรียนไว้ก่อน เพราะเราเป็นมะเร็ง หลังจากนั้นได้ทำงานก็ทำประกันสังคมกับโรงพยาบาลอื่น ทางโรงพยาบาลนั้นเขาบอกว่าให้กลับไปทำที่เดิมเราก็กลัวว่าจะรักษาไม่ต่อเนื่อง ก็เลยกลับมาทำประกันสังคมที่มหาวิทยาลัย”

#### ด้านที่ 5 การรักษา

ผู้ป่วยคาดหวังว่าจะได้รับข้อมูลจากแพทย์เกี่ยวกับโรคและแนวทางการรักษา และคำแนะนำต่างๆ จากพยาบาล เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อลดภาวะแทรกซ้อนของโรค ดังคำพูดที่ว่า...

“หมอบอกว่าตอนนี้ก่อนมะเร็งเข้าไปอยู่ในสมองส่วนหนึ่งแล้ว ตอนนี้ต้องให้ยาเคมีบำบัด แล้วก็ฉายแสงด้วย พยาบาลก็บอกว่าให้ล้างโพรงจมูกบ่อยๆ ตอนนี้หนอนงมันไม่ค่อยมี”

### ส่วนที่ 3 ปัญหา และอุปสรรคที่ผู้ป่วยได้รับจากการมารับบริการรักษาพยาบาล

#### ปัญหาและอุปสรรคที่มีลักษณะคล้ายกันของผู้ป่วยทั้ง 4 กลุ่มคือ

มีการก่อสร้างตึกด้านข้างและด้านหน้า โดยก่อสร้างทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน และหอผู้ป่วยยังติดกับถนนทางเข้าห้องฉุกเฉิน อีกทั้งยังมีวัยรุ่นส่งเสียงดัง ก่อความรำคาญ ทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถทำการพักผ่อนได้ ดังคำพูดที่ว่า...

“แต่จะมีเสียงดังตอนเขาก่อสร้างตึก นอนไม่ได้เลยเสียงมันดังความจริงที่เป็นคนหลับยากก็หลับสบายคืนละคะ ถ้าไม่มีการก่อสร้างก็เงียบมาก แล้วที่ตึกนี้ติดกับห้องฉุกเฉินเขาก็ไม่ได้เปิดเสียงเขาเปิดเฉพาะไฟมา และก็มีเสียงตลกๆคือเสียงวัยรุ่นมาทะเลาะกัน บิครมอเตอร์ไซด์เสียงดังมากเลย บางทีเปลี่ยๆก็หลับไปเลยก็มี แต่มียุ่งเยอะนะคะแต่พยาบาลเอา อาร์ทเมท มาเสียบไว้ให้ก็เบาไปบ้าง แต่ก็ยังมีนะคะ”

ในเวลากลางคืนผู้ป่วยจะถูกปลุกให้ตื่นขึ้นมาเพื่อให้พยาบาล และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพยาบาลเช่น วัดไข้ วัดความดัน ตรวจเช็คน้ำเกลือทำให้ผู้ป่วยพักผ่อนไม่ต่อเนื่อง ผู้ป่วยคาดหวังว่า จะได้พักผ่อนต่อเนื่องโดยไม่มีใครมารบกวนการพักผ่อน ดังคำพูดที่ว่า...

“ตอนกลางคืนจะปิด เปิดไฟบ่อย เพราะเขามาวัดไข้กับวัดความดัน”

ผู้ป่วยส่วนมาจะมีบ้านอยู่ไกลต้องขึ้นรถประจำทางมา บางคนต้องขึ้นรถประจำทางหลายต่อกว่าจะมาถึงโรงพยาบาล ผู้ป่วยบางคนมีความคาดหวังว่า จะให้มีรถของโรงพยาบาลรับส่งผู้ป่วย ดังคำพูดที่ว่า...

“ปัญหาก็คือรถ กับบ้านผมมันอยู่ไกล เกี่ยวกับเรื่องถนนหนทาง แล้วก็อยู่ในซอย ตอนที่มาที่นี่จะหารถหาอะไรก็ยาก เพราะว่าเราไม่มีรถ เลยต้องไปหารถ เหมารถเขามา”

“ระยะทางมันไกลบ้านผม ตั้ง 100 กว่ากิโลต้องขึ้นรถเมล์มา บ้านอยู่ในซอยประมาณ 1 กิโลเมตรต้องโทรศัพท์ให้เขาออกมารับหน้าปากซอย หรือไม่ก็เอามอเตอร์ไซด์ขี่ไปไว้ที่ปากทางแล้วขึ้นรถมา ถ้าออกจากโรงพยาบาลนี้ก็ต้องขึ้นรถ 4 ล้อแดงไปลงกาหลงแล้วขึ้นรถไปพร้าวที่ปากทาง แล้วโทรศัพท์ ให้เขามารับเรา มันหลายต่อครับ”



ผู้ป่วยคาดหวังว่า เมื่อเข้ามาโรงพยาบาลบางคนมาจากต่างจังหวัดมีความคิดเห็นว่า โรงพยาบาลกว้างอาจทำให้หลงได้ ผู้ป่วยคาดหวังว่าการได้เข้ามาในเขตโรงพยาบาลจะมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ดังคำพูดที่ว่า...

“ทางเข้าโรงพยาบาลมันยังงอยู่ มันกว้าง ก็กลัวหลง”

ผู้ป่วยคาดหวังว่า เมื่อเข้ามาในโรงพยาบาลแล้วจะสามารถหาที่จอดรถได้ทันที ซึ่งผู้ป่วยที่มีรถส่วนตัว ก็จะมีปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถ เนื่องจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นโรงพยาบาลใหญ่ มีผู้ป่วยเดินทางมาจากหลายจังหวัด ประกอบกับสถานที่จอดรถมีจำกัด และคับแคบ ทำให้ผู้ป่วยหาที่จอดรถยาก ผู้ป่วยบางคนต้องจอดรถไกลจากตึกที่ต้องมาตรวจรักษา ดังคำพูดที่ว่า...

“ปัญหาและอุปสรรคของการมาใช้บริการที่นี่ ก็มาที่นี้จะหาที่จอดรถยากหน่อย ไม่มีที่จอดรถ ค่ะ”

ผู้ป่วยคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะมีคำพูดที่ไพเราะมีกริยามารยาทเรียบร้อย และควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ ดังคำพูดที่ว่า...

“อยากให้ที่นี่ปรับปรุงคำพูดของเจ้าหน้าที่บางคนที่ดีไป บางคนพูดไม่เพราะเลยไม่รู้ว่าจะไปโกรธใครมา อยากให้ปรับปรุงในเรื่องนี้”

โรคที่ผู้ป่วยมารักษาบางโรคมีความซับซ้อน ต้องมีการการวินิจฉัยหลายขั้นตอนซึ่งจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่ทันสมัย แต่เนื่องด้วยจำนวนผู้ป่วยมีมาก ประกอบกับจำนวนเครื่องมือไม่เพียงพอ ผู้ป่วยต้องเสียเวลารอตามลำดับการมาก่อนหลังทำให้การรักษาอาจล่าช้าได้ และเสียเวลาแก่ผู้ป่วย ดังคำพูดที่ว่า...

“หมอบอกว่าเป็นโรคทางเดินปัสสาวะอักเสบ และไตก็อักเสบ แล้วตอนนี้ยังไม่หายเลยนะ หมอจะเอาไปอุลตราซาวด์อยู่ค่ะ แต่ก็ไม่รู้ว่าจะได้ทำเมื่อไหร่”

“หมอที่นี้ตรวจเร็ว แต่ไม่ได้รอคิวนาน ที่นานก็คือ รอผลเลือดครับ ประมาณครึ่งชั่วโมง ประมาณนี้ หมอว่าจะทำอะไรต่อไปก็ไม่รู้นะ หมอไม่ได้บอก”



### ผู้ป่วยศัลยกรรม

ปัญหาส่วนใหญ่ เป็นระยะทางระหว่างบ้านซึ่งอยู่ต่างอำเภอกับโรงพยาบาลที่อยู่ในเมือง ผู้ป่วยต้องโดยสารมากับรถประจำทาง ต้องโดยสารมาหลายต่อ ทำให้ล่าช้า ผู้ป่วยต้องการให้มีบริการรถของโรงพยาบาลมารับ ดังคำพูดที่ว่า...

“ให้คนมาส่งค่ะ ให้เขามาส่ง บ้านเราอยู่ไกล อยู่แม่แตงไปมายากเพราะมันไกล แต่จากกลับจะขึ้นรถกลับบ้าน ขึ้นรถสามต่อ ขึ้นรถหน้าโรงพยาบาลไปลงภาคหลวงแล้วต่อรถไปภาคแม่แตง แล้วก็ให้คนมารับหน้าปากซอยค่ะ อยากให้โรงพยาบาลมีรถไปส่งที่บ้านหรือไม่ก็น้ำตาลาก็ยังดี เราจะได้ไม่ขึ้นรถหลายต่อ”

โรคของผู้ป่วยด้านศัลยกรรมบางโรคเป็นโรคที่เฉียบพลัน ต้องรักษาอย่างเร่งด่วน การที่บ้านผู้ป่วยอยู่ไกลจากโรงพยาบาล ทำให้การรักษาผู้ป่วยล่าช้าผู้ป่วยอาจเกิดภาวะแทรกซ้อนจากโรคนั้นได้ ดังคำพูดที่ว่า...

“วันนั้นมาปวดท้องมากเลย วันนั้นมาที่ชั้น3 หมอบอกว่าเป็นไส้ติ่ง แล้วหมอก็ไปที่ห้อง101 ละก็จับเบอร์คิวแล้วก็ไปหาหมออีกคน แล้วก็ไปหาหมออีกคน ใช้เวลาทั้งวันเลย เพราะต้องไปเจาะเลือด กว่าจะรู้ผล เสร็จประมาณ 2 โมง พี่ก็ปวดท้อง”

กิจกรรมการพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยนั้นต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดจากเจ้าหน้าที่ ในเวลากลางคืน การปิดเปิดไฟในหอผู้ป่วยจะปิด-เปิดเป็นเวลาในช่วงเวลาที่มีการวัดสัญญาณชีพ ผู้ป่วยบางคนคิดว่าการปิด-เปิดไฟในเวลากลางคืนเป็นการรบกวนการนอนหลับ การแก้ไขของหอผู้ป่วยคือ ในการทำกิจกรรมการพยาบาลนั้นจะกระทำทุกอย่างในคราวเดียวกัน เช่น การวัดไข้ การวัดความดัน การตรวจเช็คปริมาณและจำนวนหยดของน้ำเกลือ การตรวจดูปริมาณของปัสสาวะ เป็นต้นเพื่อป้องกันการรบกวนการพักผ่อนของผู้ป่วย ดังคำพูดที่ว่า...

“ดีแล้วค่ะแต่ตอนกลางคืนจะตื่นมาบ่อยค่ะ หมอมาวัด ไข้วัดความดันจะปิดเปิดไฟบ่อย”

## ผู้ป่วยเคมีบำบัด

จำนวนแพทย์เฉพาะทางมีไม่พอกับจำนวนผู้ป่วย จึงทำให้ต้องรอนกว่าหมอจะว่าง การรักษาจึงต้องเป็นไปตามลำดับการมาก่อนหลังของผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยที่มาทีหลังต้องเสียเวลารอพบแพทย์ ผู้ป่วยอยากให้แพทย์เฉพาะทางด้านเคมีบำบัดเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย สามารถรักษาได้ในทันที โดยไม่ต้องรอให้เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ดังคำพูดที่ว่า...

“ก่อนที่จะมานอนที่นี่ เห็นว่าจะรอ รอเรื่องหมอ คุณหมอดิฉันหยุดไม่ได้มาจ้ะ”

เหตุรำคาญของผู้ป่วยส่วนใหญ่ คือ มีเตียงเยอะทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถพักผ่อนได้ในเวลากลางคืน แต่ทางหอผู้ป่วยได้มีการแก้ปัญหาโดยการจุกยาแก้นอนหลับไฟฟ้าให้ ดังคำพูดที่ว่า...

“เมื่อก็นอนหลับสบายแต่มีเตียง มันก็มีบ้าง”

“สบายนี้ก็สบายดีค่ะ ตอนกลางคืนมีเตียงนิดหน่อย บางทีก็ไม่มี”

ระยะทางก็เป็นอีกปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งของผู้ป่วย ซึ่งผู้ป่วยมีภูมิลำเนาอยู่ไกลจากโรงพยาบาล ทำให้เกิดการล่าช้าในการมารับบริการ ดังคำพูดที่ว่า...

“จากอ.สีมาก็ประมาณ 8 กิโลเมตร ปัญหาในการมาก็คงเป็นระยะทาง ต้องขึ้นรถมาลงอาเขต แล้วนั่งรถ 4 ล้อแดงมาลงที่นี่”

## ผู้ป่วยรังสีรักษา

การก่อสร้างบริเวณหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างเพียงพอ ดังคำพูดที่ว่า...

“มันเสียงดังกร๊อบ เวลามันเทปูนมันดังมาก เขาชอบเทปูนในเวลากลางคืน ผมนอนไม่ค่อยหลับ มันจะเลิกก็ประมาณตีครึ่งกว่าจะหลับได้”

แพทย์เฉพาะทางด้านรังสีรักษายังคงมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย ดังคำพูดที่ว่า...

“อาจารย์แพทย์ เขาไม่ค่อยได้อยู่ ไม่ได้อธิบายให้เราแต่ตอนนี้เป็นหมออีกคนแทน หมอบอกว่าตอนนี้จะต้องให้ยาเคมีบำบัดต่อไป 3อาทิตย์แล้วค่อยมารับอีก แต่ไม่ได้บอกว่าจะได้ทั้งหมดกี่เข็ม”

ผู้ป่วยมีความเห็นว่าแพทย์บางคนยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษายังไม่ละเอียด และชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการรักษาโรคของตน ซึ่งผู้ป่วยอยากให้อธิบายเกี่ยวกับแผนการรักษาอย่างละเอียดถี่ถ้วน ผู้ป่วยบางคนมีความคิดว่าแพทย์บางคนให้การรักษาค่อนข้างช้ามาก ผู้ป่วยต้องการทราบแนวทางการรักษาอื่นๆ อยากให้แพทย์อธิบายเกี่ยวกับทางเลือกอื่นๆ ให้ละเอียด เพื่อผู้ป่วยจะได้ตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาที่ตนเองต้องการ ดังคำพูดที่ว่า...

“ค่อนข้างช้ามาก โรคของเราขึ้นอยู่กับหมอ อาจารย์หมอไม่ค่อยมีเวลาเขาเป็นถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล เขาไม่ค่อยมีเวลามาให้เราเราเลยไม่ค่อยได้เรียกร้องอะไรมาก ว่าต้องอย่างนี้นะ อย่างนี้นะ ตอนนี้อย่างจะมาน้ำในปอด ผลปรากฏว่าไม่ได้เป็นมะเร็ง แต่เราไม่รู้ทางเลือกอื่นว่า จะรักษาไม่ให้มันหวน หมอก็บอกว่าต้องให้ยาเคมีบำบัดเพื่อให้ก้อนมันลด ตอนนี้อย่างจะไปแล้วรู้สึกว่าจะเริ่มจะเจ็บเพิ่มขึ้น เจ็บและปวดทรมาน ตอนกลางคืนนี้จะนอนไม่ได้เลย ตอนกลางวันไปทำงานจะเพลียมาก”

ผลทางห้องปฏิบัติการมีความล่าช้า เนื่องจากมีผู้ป่วยจำนวนมากที่ต้องวินิจฉัยโรคโดยการใช้ผลทางห้องปฏิบัติการ ผู้ป่วยต้องการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นกว่านี้ ดังคำพูดที่ว่า...

“ตอนนี้หมอรังสีมาแล้วค่ะ บอกว่าวันจันทร์ก่อนถึงจะให้ยา ตอนแรกจะให้ยาตั้งแต่วันศุกร์แล้วที่นี้ผลเลือดมันยังไม่ออกเลย เลยยังไม่ได้ยา”

ปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถ เนื่องจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เป็นโรงพยาบาลใหญ่ มีผู้ป่วยเดินทางมาจากหลายจังหวัด ประกอบกับสถานที่จอดรถมีจำกัด และคับแคบ ทำให้ผู้ป่วยหาที่จอดรถยาก ผู้ป่วยบางคนต้องจอดรถไกลจากตึกที่ต้องมาตรวจรักษา ดังคำพูดที่ว่า...

“ปัญหาเกี่ยวกับการมารับบริการจะเป็นที่จอดรถนะคะ ถ้ามาต้องมาสองคนคนหนึ่งลง คนหนึ่งต้องไปหาที่จอดรถ เคยมาคนเดียว เราต้องไปหาที่จอดรถเองจอดก็ไกลแล้วเราก็เหนื่อยมาถึงเราก็หอบเหงๆ ทำให้ไม่อยากมาโรงพยาบาล