

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล

รหัสผู้ให้ข้อมูล.....

เพศ..... อายุ.....ปี

สถานภาพสมรส.....

ระดับการศึกษา.....

ตำแหน่งงานปัจจุบัน.....

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ.....

ประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี

บทบาทในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน

.....
.....
.....

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

แนวคำถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมาย ขั้นตอน/กิจกรรม และการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน เหตุผลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

1. มีกิจกรรมใดในหน่วยงานที่บ่งบอกถึงการพัฒนาคุณภาพ
2. มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างไร
3. มีการจัดระบบและพัฒนากระบวนการบริการอย่างไร
4. มีขั้นตอน/กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างไร
5. มีการกำหนดนโยบาย มาตรฐานของหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการร่วมกันอย่างไร
6. มีระบบตรวจสอบ กำกับที่เป็นขั้นตอนอย่างไร
7. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างไร
8. มีการประสานงานเพื่อขอความช่วยเหลือด้านการพัฒนาคุณภาพจากหน่วยบริการคู่สัญญาอย่างไร
9. มีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพของรัฐต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ
10. มีแผนการพัฒนากิจกรรมบริการและพฤติกรรมบริการอย่างไร
11. มีการประเมินผลกระบวนการหรือกิจกรรมบริการนำสู่การแก้ไขอย่างไร
12. มีการสนับสนุน ช่วยเหลือจากหน่วยบริการคู่สัญญาอย่างไร

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

ครั้งที่ 1 ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

แนวคำถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และ ปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ดังนี้

1. ท่านเข้าใจความหมายของคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพบริการว่าเป็นอย่างไร ?
2. หน่วยงานของท่านมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไร ?
3. ท่านมีการรับรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไร ?
4. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานของท่าน ?
5. ขอให้ท่านช่วยเล่าประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานว่าเป็นอย่างไร ?
6. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบาย แนวทางและมาตรฐานในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไร ?
7. ท่านคิดว่ามีปัจจัยอะไรที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานของท่าน ?
8. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไร ?
9. มีปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไรในหน่วยงานของท่าน ?
10. หน่วยคู่สัญญาบริการระดับปฐมภูมิมีบทบาทอย่างไรในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ?
11. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัญหาและอุปสรรคเพื่อนำสู่การพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน ?
12. ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานอย่างไร ?

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ครั้งที่ 2 จากการศึกษาเรื่องราว

แนวคำถามนี้จัดทำขึ้นภายหลังจากการศึกษานำร่องในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการ และปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างไร ?
2. มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไรในหน่วยงานของท่าน ?
3. ช่วยเล่าประสบการณ์ของท่านในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานว่าเป็นอย่างไร ?
4. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบาย แนวทางและมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไร ?
5. หน่วยคุณูปการระดับปฐมภูมิมีบทบาทอย่างไรในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ?
6. ท่านมีส่วนร่วมในการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างไร ?
7. ท่านคิดว่ายังมีองค์ประกอบอย่างอื่นที่ต้องการเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพบริการ ?
8. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างไร ?
9. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน ?
10. ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานอย่างไร ?

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ครั้งที่ 3 เพื่อความเหมาะสมกับพื้นที่วิจัย

แนวคำถามนี้จัดทำขึ้นภายหลังจากการศึกษานำร่องในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างไร ?
2. มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไรในหน่วยงานของท่าน ?
3. ให้ผู้ปฏิบัติช่วยเล่าประสบการณ์ของท่านในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานว่าเป็นอย่างไร ?
4. มีปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานของท่านอย่างไร
5. มีความร่วมมือระดับเครือข่ายในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานของท่านอย่างไร
6. ท่านมีส่วนร่วมในการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างไร ?
7. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างไร ?
8. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน ?
9. ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานอย่างไร ?

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการพิทักษ์สิทธิและการยินยอมเข้าร่วมวิจัย

แบบฟอร์มการพิทักษ์สิทธิและการยินยอมเข้าร่วมวิจัย
(สัมภาษณ์รายบุคคลแบบเจาะลึก)

ดิฉันชื่อ นางสาวจุฑารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์ เป็นนิสิตปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จะขอเวลาคุณ.....สักครู่เพื่อคุยถึงรายละเอียด ของการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความหมาย ขั้นตอน/กิจกรรมและการประเมินผลการพัฒนา คุณภาพบริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการพัฒนาคุณภาพบริการ และข้อคิดเห็น ของท่านต่อปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นเพื่อนำสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ โดยในขณะที่พูดคุยจะ ขอบันทึกเสียงการพูดคุยและขอสอบถามข้อมูลทั่วไปของคุณ.....เพิ่มเติมด้วย ส่วนสถานที่พูดคุยขึ้นอยู่กับความสะดวกของคุณ.....เป็นหลัก

ข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยจะนำไปถอดความเพื่อให้รหัสและจะเก็บเป็นความลับ ไม่มี การเปิดเผยรายชื่อผู้ให้ข้อมูล ซึ่งการเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานและ หน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และข้อมูลจะถูกลบทำลายทิ้งทันทีหลังสิ้นสุดการวิจัย การนำข้อมูลไปอภิปรายหรือพิมพ์เผยแพร่ จะกระทำในภาพรวมเฉพาะในการนำเสนอเชิงวิชาการเท่านั้น

ประ โยชน์ที่คุณ.....จะได้รับโดยตรงจากการร่วมวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์เกี่ยวกับความหมาย ขั้นตอน/กระบวนการ/กิจกรรม และการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพบริการ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการพัฒนาคุณภาพ บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนผลการวิจัยโดยรวมในขั้นสุดท้ายจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็น ประ โยชน์แก่พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เกี่ยวข้องในการนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงนับเป็น โอกาส ของคุณ.....ในการทำประโยชน์ให้กับตนเอง หน่วยงานและส่วนรวมร่วมกัน

สำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย

ดิฉันได้รับการอธิบายตามรายละเอียดข้างบน มีความเข้าใจและยินดีเข้าร่วมวิจัย

ลายเซ็น.....

(.....)

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....