

การศึกษาเชิงพรรณนาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย กลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการแบบเจาะจง จำนวน 350 คน จากผู้มารับบริการในระหว่างวันที่ 24 เมษายน ถึง 3 พฤษภาคม 2545 กลุ่มผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงทุกคนที่ปฏิบัติงานในหน่วยให้บริการ แก่ผู้รับบริการโดยตรง จำนวน 55 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการและแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ ซึ่งดัดแปลงมาจากเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL มีค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9 ทดสอบ หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม เท่ากับ 0.8 และ 0.7 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษามีดังนี้

ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่กังวลเรื่องค่าใช้จ่ายและได้รับการ ที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน (ร้อยละ 96.0 และ 95.7 ตามลำดับ) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าโครงการหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถลดความเหลื่อมล้ำของการให้บริการ และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้าน สุขภาพของประชาชนได้ (ร้อยละ 92.7 และ 85.5 ตามลำดับ)

ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าช่วยลดความวิตกกังวลของประชาชนในการมารับการรักษา ประชาชนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของการรับบริการได้ถูกต้อง โรงพยาบาลมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น (ร้อยละ 98.9, 96.6 และ 96.6 ตามลำดับ) ส่วนผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และภาระงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง (ร้อยละ 92.7 และ 90.0 ตามลำดับ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าโรงพยาบาลมีคุณภาพบริการที่ดี ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ

ผู้รับบริการและผู้ให้บริการบางส่วนมีความเห็นว่า ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์ (ร้อยละ 21.1 และ 29.1 ตามลำดับ) เมื่อเกิดการเจ็บป่วยประชาชนจะมารับบริการบ่อยขึ้น (ร้อยละ 33.4 และ 21.8 ตามลำดับ) ผู้รับบริการบางคนไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการรับบริการได้ถูกต้อง (ร้อยละ 15.7 และ 36.4 ตามลำดับ) โรงพยาบาลมีเครื่องหมายบอกทิศทางและสถานที่ต่างๆ ไม่ชัดเจนยากแก่การเข้าใจ (ร้อยละ 10.0 และ 18.2 ตามลำดับ) และผู้ให้บริการบางส่วนเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสอดคล้องดูแล เอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 20.0)

ผลการศึกษาครั้งนี้ จึงให้เห็นว่าผู้รับบริการและผู้ให้บริการโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการมารับบริการ การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจผ่านสื่อต่างๆ ในโรงพยาบาล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

The purposes of this descriptive study were to investigate clients' and providers' opinions toward health services under universal health coverage program at Macfahluang hospital, Chiang Rai province. The clients were 350 patients chosen purposively from those who sought health services at Macfahluang hospital during April 24 – May 3, 2002. The providers were all 55 staff members at Macfahluang hospital, who were responsible for the program's services. Study tools were interview form and questionnaire that were modified from the instrument called "SERVQUAL". The content validity, which was verified by a panel of experts, was 0.9. Internal consistency using Cronbach's alpha coefficient for the reliability of the interview form and the questionnaire were 0.8 and 0.7 respectively. Data were analyzed by using descriptive statistics.

The results showed that the opinions towards universal health coverage program were as follows: Most of the patients agreed that the program provided continuous services without worrying about the cost and they were also received the equitable services (96% and 95.7% respectively). Most of the providers agreed that the program could reduce the inequity of services and decreased health expenditure of the people (92.7 % and 85.5 % respectively).

The opinions regarding impact of the universal health coverage program were as follows: Almost all patients agreed that the program decreased their anxiety, they could follow the steps of services correctly and the hospital's services were improved. (98.9%, 96.6% and 96.6% respectively). Providers mostly agreed that staff members understood about the benefit package of the program quite well and their workloads were not the obstacle of personal development (92.7 % and 90.0% respectively).

The opinions toward quality of services under universal health coverage were as follows: Most of patients and providers agreed that all 5 aspects of quality of services; tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy, were at the high level.

Some patients and providers, however, perceived that people did not have the opportunity to take part in determining benefit package (21.1% and 29.1% respectively). They also thought that the program would increase the number of visits of patients (33.4 % and 21.8 % respectively). Some patients and providers noticed that patients still did not understand the steps of services (15.7% and 36.4% respectively) and the hospital did not have clear and understandable signs and symbols (10.0% and 18.2% respectively). A number of providers agreed that they could not respond to the need of all patients properly (20%).

This study indicated that both the patients and the providers agreed that the services at Macfahluang hospital under the universal health coverage program was in a good quality level. Anyhow the hospital should develop and improve the quality of services to enhance the understanding of people about the steps of services by public information through suitable channels in order that the hospital will gain the acceptance and fulfill to the need of clients properly.