

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 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าช่วยลดความวิตกกังวลของประชาชนในการมารับการรักษา ประชาชนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของการรับบริการได้ถูกต้อง โรงพยาบาลมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น (ร้อยละ 98.9, 96.6 และ 96.6 ตามลำดับ) ส่วนผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และภาระงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง (ร้อยละ 92.7 และ 90.0 ตามลำดับ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลมีคุณภาพบริการที่ดี 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 ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการและผู้ให้บริการโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการมารับบริการ การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจผ่านสื่อต่างๆ ในโรงพยาบาล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง