

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบทของโรงพยาบาลพร้าวก่อนและหลังการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการให้บริการ ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการพัฒนาแผนกลยุทธ์การบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการให้บริการของโรงพยาบาลพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยทำการสุ่มอย่างมีระบบได้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จำนวน 250 คน ใช้เวลารวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากการเปรียบเทียบบริบทของโรงพยาบาลพร้าว ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการให้บริการนั้น มีการพัฒนาในลักษณะที่ดีขึ้นในทุกด้านเกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน สามารถวางแผนด้านการเงินได้ดียิ่งขึ้น ด้วยรูปแบบการจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจน รวมถึงประสิทธิภาพด้านการรักษาพยาบาลที่ไม่ซับซ้อน ประชาชนเข้าใจได้ง่าย และสอดคล้องกับนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล ซึ่งโรงพยาบาลสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลภายในองค์กรได้ตามความต้องการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการให้บริการ โดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านได้แก่ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ และด้านทางเลือกในการรับบริการ

ด้านปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการ มีความรู้สึกว่าได้รับความไม่เป็นธรรมจากการจัดลำดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลาในการรอตรอนาน สถานที่คับแคบ ที่นั่งรอตรอไม่เพียงพอ ห้องน้ำชำระและไม่สะอาด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดไม่เพราะ รวมถึงการได้รับยาไม่ครบตามวันนัด อยากให้มีการอธิบายถึงการดูแลรักษาตัวเอง ในแผนกผู้ป่วยในอยากให้มีการตรวจเยี่ยมของพยาบาลในเวลากลางคืนอย่างสม่ำเสมอ การส่งต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็วหากอาการไม่ดีขึ้นพร้อมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจให้คำแนะนำแก่ญาติ รวมถึงอาหารควรเหมาะสมกับผู้ป่วย

ในด้านการพัฒนาแผนกลยุทธ์การบริการ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ครั้งนี้เป็นพื้นฐานการพัฒนาและได้กำหนดเป็นแผนกลยุทธ์การบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการให้บริการ โรงพยาบาลพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ABSTRACT

TE156485

The main objectives of this research were to study: (1) the context of Phrao hospital before and after the implementation of the universal coverage project, (2) the clients' satisfaction toward the hospital services according to the health assurance policy, (3) problems and obstacles derived from the policy implementation, and (4) a strategic plan of the Phrao hospital services under universal coverage project.

A systematic random sampling technique was applied to select 250 clients who had health assurance cards and used the services of the out-patient and in-patient sections of Phrao hospital. A set of questionnaires was used to collect data from the samples.

The results of the study were as follows:

The contextual comparison between before and after the implementation of the health assurance and universal coverage project of the hospital showed a better sign of development in every aspect. The hospital administration showed a better financial plan with clearer budgeting allocation system. The clients indicated that the hospital could develop better management for their access right to the hospital care without any complication, but simple understanding. That aspect was responsive to the decentralization policy of the Government's authority. The hospital also showed that it could conduct its personnel management as required.

The clients were highly satisfied with the hospital services as operated according to the health assurance policy both on general and specific aspects. The specific aspects were composed of equality, efficiency and alternatives for using the hospital services.

The problems and obstacles as perceived by the clients were unequal treatment of services in order as given by the officers, long time waiting for the doctor investigation, narrow and insufficient waiting space for patients, dirty toilets, unfriendly speaking service officials, and insufficient medicine provision as previously prescribed. The clients would like to see better services such as the service officials informing them about self treatment, regular investigation made by nurses at night in the in-patient section, quicker transfers of patients with clear explanation given to the patients' cousins, and suitable food prepared for the patients.

The researcher applied the results of this research to develop a strategic plan of Phrao hospital services under universal coverage project.