

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลของการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยแบ่งกลุ่มที่ศึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการในโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน และกลุ่มผู้ให้บริการในโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมดจำนวน 55 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยให้บริการแก่ผู้ป่วยโดยตรง ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 24 เมษายน 2545 – 3 พฤษภาคม 2545 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการเป็นและแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ ร้อยละ และหาค่าเฉลี่ย

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ในการสรุปและอภิปรายผลของการศึกษาในครั้งนี้จะได้อภิปรายทั้งในส่วนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.6 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.5 ส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขาที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีอาชีพเกษตรกรรม มีฐานะยากจนและมีรายได้น้อย ส่วนใหญ่มีประเภทของบัตรประกันสุขภาพที่ใช้ในการมารับบริการเป็นแบบเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งการมารับบริการอยู่ระหว่าง 1-5 ครั้ง โดยส่วนใหญ่มีสาเหตุการมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกคือโรกระบบทางเดินหายใจมากที่สุด ส่วนแผนกผู้ป่วยในคือ โรกระบบทางเดินหายใจและมารับบริการคลอด ซึ่งสอดคล้องกับสรุปผลรายงานประจำปีของโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ที่พบว่าโรคที่มีผู้มารับบริการจำนวนครั้งมากที่สุดคือโรกระบบทางเดินหายใจ (โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง, 2544, หน้า 2)

ในด้านของผู้ให้บริการพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.6 โดยมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.1 จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงเป็นโรงพยาบาลที่เริ่มเปิดดำเนินการให้บริการเมื่อ ปี พ.ศ. 2540 โดยมีระยะเวลาดังแต่เริ่มเปิดดำเนินการให้บริการจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 5 ปี เจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลชายแดน การคมนาคมไปมาไม่สะดวก ระยะทางจากโรงพยาบาลไปที่ตัวจังหวัดค่อนข้างไกล จึงทำให้ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะเวลานานๆ ส่วนใหญ่พบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ได้ระยะหนึ่งก็จะขอย้ายไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลอื่นแทน ทำให้โรงพยาบาลมีแต่เจ้าหน้าที่ที่จบใหม่มาปฏิบัติงานแทน โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่มาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่เกือบทั้งสิ้น ทำให้ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลมากกว่าวิชาชีพอื่น ๆ

2. ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเห็นด้วยว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถมาให้บริการที่ต่อเนื่องโดยไม่มีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชาชน ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ลดปัญหาบริการที่ซ้ำซ้อน และทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ลดภาระค่าใช้จ่ายของประเทศชาติ และประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์ การจัดการ และการตรวจสอบทรัพยากร สำหรับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเห็นด้วยว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถลดความเหลื่อมล้ำของการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชาชน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ก่อนที่จะมีการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สวงวน นิตยารัมภ์พงศ์ (2543, หน้า 29-44) ได้กล่าวว่าระบบบริการสุขภาพในอดีตที่ผ่านมายังมีจุดอ่อนของระบบสุขภาพเรื่องค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่มีราคาแพง โดยพบว่ารัฐเสียค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพน้อย แต่ประชาชนกลับต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก ในขณะที่การศึกษาของทวีศักดิ์ สุททกวาทิน (2544, หน้า 120) เรื่องการปฏิรูประบบการจัดการเพื่อรองรับการประกันสุขภาพในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดจากระบบประกันสุขภาพคือ การไม่สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพ ขาดความเสมอภาค และความเป็นธรรมในการให้บริการสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของสำนักนโยบายและแผนงานสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขและมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2544, หน้า 203) เรื่องการ

ประเมินนโยบายและยุทธศาสตร์การบรรลุเป้าหมายสุขภาพดีถ้วนหน้าปี 2543 ในภาพรวมทั้งประเทศ พบว่าผู้รับบริการมีความรู้ดีว่าคุณภาพบริการที่ได้รับยังอยู่ในระดับต่ำ และยังอยู่ในเกณฑ์ไม่น่าพอใจ ระบบประกันสุขภาพยังไม่สามารถสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้แก่ประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพ (2544, หน้า 5) ที่กล่าวว่าถ้ายังมีหลักประกันสุขภาพที่มีความหลากหลายจะทำให้การให้บริการแต่ละระบบไม่เท่าเทียมกันและไม่เป็นธรรม ทำให้งบประมาณด้านสาธารณสุขของรัฐลดลง รวมทั้งมีข้อจำกัดในการบริหารจัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อการพัฒนาสุขภาพ ขาดกลไกการกำกับตรวจสอบ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าการดำเนินงานให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนที่ผ่านมายังต้องมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา จึงอาจทำให้เป็นผลสืบเนื่องและเป็นที่มาของการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของคณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (2544, หน้า 2-3) ที่กล่าวว่า การปฏิรูประบบสุขภาพและดำเนินการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการมีประสิทธิภาพ มีทางเลือกในการได้รับบริการ มุ่งสู่การสร้างสุขภาพดี และเน้นส่วนที่เป็นบริการสุขภาพส่วนบุคคล โดยเฉพาะที่เป็นบริการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันสุขภาพด้วย ประกอบกับโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงได้มีเป้าหมายที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นธรรม ให้ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพ จึงได้ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

แต่จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการและผู้ให้บริการบางส่วนไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามที่ว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์ การจัดการและการตรวจสอบทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 21.7 และ 29.1 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นนโยบายที่เร่งด่วนของรัฐบาล ยังขาดการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่จะรองรับการดำเนินงานภายใต้โครงการดังกล่าว เช่น เรื่องของการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงานและประชาชนทั่วไป ประกอบกับมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความสับสนในการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ ซึ่งในส่วนของการทำงานในโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงก็ประสบปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้อาจเนื่องจากประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขา ไม่ได้เรียนหนังสือ ไม่สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้ มีปัญหาในเรื่องการอ่าน การเขียน และพูดภาษาไทย จึงทำให้มีปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ประกอบกับสื่อประชาสัมพันธ์จากภาครัฐส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย อาจทำให้ผู้รับบริการเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้ละเลยไม่สนใจต่อโครงการฯ เกิดการไม่มีส่วนร่วมได้ ไม่เห็นด้วยว่าโครงการหลัก

ประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถลดปัญหาการบริการที่ล่าช้าได้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มาใช้บริการบางคนมีชื่อสกุลเหมือนกัน เพราะในการสำรวจรายชื่อผู้มีสิทธิจากทะเบียนราษฎรไม่ตรงกับชื่อที่สำราจได้จริง ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าของการขึ้นทะเบียนได้ และไม่เห็นด้วยว่าวิธีการกระจายงบประมาณให้แก่หน่วยงานในแต่ละพื้นที่ที่มีความเหมาะสม อาจเนื่องมาจากประชาชนผู้รับบริการในโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขา บางคนไม่มีบัตรประชาชน จึงไม่สามารถขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ แต่อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลก็ยังคงแบกรับภาระการดูแลบุคคลกลุ่มนี้อยู่ ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างงบประมาณที่ได้รับต่อหัวประชากรกับจำนวนประชากรที่ต้องให้บริการจริง แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงพยาบาลภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ผ่านมา ควรมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลส่งเสริมสุขภาพของตนเองและเห็นความสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพมากกว่าที่จะรอให้เกิดการเจ็บป่วยก่อน ถึงจะตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลสุขภาพของตนเอง

3. ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถลดความวิตกกังวลในการมารับการรักษา มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการมารับบริการและสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของการรับบริการได้อย่างถูกต้อง โรงพยาบาลมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น ทำให้ประหยัดเวลาและได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เมื่อเกิดความเจ็บป่วยไม่ได้มารับบริการมากเกินความจำเป็น ยกเว้นกรณีที่ไม่สามารถดูแลตนเองได้ และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอน หลักการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ของโครงการ โรงพยาบาลมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น ภาระงานไม่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ ผู้รับบริการปฏิบัติตามขั้นตอนการมารับบริการได้อย่างถูกต้อง และไม่พึงพาระบบการให้บริการมากเกินความจำเป็น อาจเนื่องมาจากโครงการดังกล่าวลดภาระค่ารักษาพยาบาล ประชาชนสามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลครั้งละ 30 บาท ทำให้ประชาชนไม่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการมารับการรักษาพยาบาล ประกอบกับโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงเองก็ได้ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับโครงการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการพัฒนาคุณภาพของการบริการ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งจากการศึกษาของประเสริฐ วันดี (2539, หน้า 7) ก่อนที่จะมีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เรื่องสถานการณ์การดำเนินงานโครงการประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย พบว่าการดำเนินงานยังมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

และบริหารจัดการในทัศนะของผู้ให้บริการและคณะกรรมการกองทุนบัตรสุขภาพ โดยพบว่า ปัญหาที่พบเนื่องจากทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับโครงการประกันสุขภาพ แต่ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาภายใต้การดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับคำกล่าวของคณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (2544, หน้า 4) ที่กล่าวว่า การปฏิรูประบบสุขภาพและดำเนินการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานบริการมีการปรับปรุงคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

แต่จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการบางส่วน (ร้อยละ 33.4) และผู้ให้บริการบางส่วน (ร้อยละ 21.8) ไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ว่า เมื่อเจ็บป่วยจำนวนครั้งการมารับบริการยังคงเท่าเดิมก่อนที่จะมีการให้บริการภายใต้การดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อาจเนื่องมาจากโครงการฯ นี้ ทำให้ลดความวิตกกังวลในการมารับบริการ ทำให้มีผู้มารับบริการจำนวนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของการประกันสุขภาพที่ว่า ผู้มีประกันสุขภาพจะมีแนวโน้มที่จะใช้บริการสุขภาพมากกว่าในกรณีที่ไม่มีการประกันสุขภาพ ทั้งนี้การให้บริการอาจเกิดขึ้นในกรณีที่ไม่มีความจำเป็นทางการแพทย์ สาเหตุมาจากการมีประกันสุขภาพ ทำให้ภาระค่าใช้จ่ายของผู้เอาประกันที่ต้องรับภาระที่จูงตัวบริการน้อยลงหรือไม่มีเลย ทำให้เสมือนว่าบริการมีราคาถูก จึงมารับบริการจำนวนครั้งเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เมื่อผู้เอาประกันทราบว่าตนเองมีประกันก็อาจใช้ความระมัดระวังในการดูแลสุขภาพตนเองลดน้อยลง ทำให้โอกาสเจ็บป่วยมากขึ้น ผู้รับบริการบางส่วน (ร้อยละ 18.0) และผู้ให้บริการบางส่วน (ร้อยละ 36.4) ไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ว่า ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการมารับบริการได้อย่างถูกต้อง อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขา ไม่ได้เรียนหนังสือ มีปัญหาในเรื่องการติดต่อสื่อสาร พูดอ่านและเขียนภาษาไทยไม่ได้ ในขณะที่เดียวกันขาดการรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในโครงการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์เป็นภาษาไทย ไม่เหมาะสมสอดคล้องกับประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ทำให้โอกาสที่จะรับทราบข้อมูลข่าวสารมีน้อย และส่วนใหญ่มีฐานะยากจน เวลาส่วนใหญ่ของการดำเนินชีวิตประจำวันจะเป็นการทำงานหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว จึงอาจทำให้ไม่ค่อยให้ความสนใจเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควร

4. ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โรงพยาบาลมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดี ดำรงทั้งท่าทางและกิริยาจา โรงพยาบาลมีบรรยากาศดี ไม่มีสิ่งรบกวน มีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกต่อการให้บริการ มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่าง ๆ ชัดเจน ทำให้เข้าใจง่าย มีจุดให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ทำให้ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกต่อการมารับบริการ มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีความเที่ยงตรงเพียงพอ และพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงได้มีการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล มีการทำความเข้าใจเรื่อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ แนวคิดปรัชญาของโรงพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลร่วมกัน โดยนำระบบ 5 ส. ซึ่งประกอบไปด้วย สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และเสริมสร้างลักษณะนิสัย มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งพบว่าในกิจกรรมนี้ได้มีการปฏิบัติในส่วนของนโยบายและวิธีการปฏิบัติ การดูแลสิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่ โดยการช่วยกันดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ จัดสภาพแวดล้อมอาคารดีเยี่ยมให้แก่อุสอาดสวยงาม ปราศจากกลิ่น ให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีฝุ่นละออง จัดอำนวยความสะดวก จัดสวน สนามหญ้าที่พิถีพิถันสำหรับญาติ การดูแลระบบงาน กระบวนการให้บริการ มีการปรับปรุงการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้ความชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย ทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการเมื่อมาติดต่อรับบริการ ซึ่งลักษณะทางกายภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความรู้สึก ถ้าผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อลักษณะทางกายภาพที่ดีแล้ว จะมีส่วนทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งอื่น ๆ ตามมาด้วย สอดคล้องกับคำกล่าวของ ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (อ้างใน อรชร อาชาฤทธิ์, 2544, หน้า 10) ที่กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของโรงพยาบาลที่พิจารณาตามแนวคิดเชิงการตลาดจะพบว่า มีลักษณะที่สำคัญคือ ด้านของสถานที่ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เช่น อาคารต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มารับบริการ จัดหาที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งมีเสียงเพลงดนตรีฟังประกอบ และสำหรับด้านของบุคคลผู้ให้บริการต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ผู้ให้บริการต้องจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว เช่น การมี

คอมพิวเตอร์ มีเคาน์เตอร์ โต้ะ แก้อี ที่คูดี และในด้านวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ผู้ให้บริการต้องจัดหาสื่อและเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว มีแผ่นโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สวยงามและทันสมัย ซึ่งจากการศึกษาของ สกาวดี ดวงเด่น (2539, หน้า 158) ก่อนที่จะมีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เรื่องการศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ โรงพยาบาลมีอาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่างเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอในการให้บริการ จะเห็นว่าการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นอาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาในครั้งนี้ แต่พบว่าเมื่อผู้ป่วยมีความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับก็จะส่งผลหรือแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นกับผลการศึกษาในครั้งนี้ และจากการศึกษาของ สุกชัย คุณารัตนเพชญ์ และดวงสมร บุญผดุง (2532, หน้า 54) ได้ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ก่อนที่จะมีการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าระบบบริการไม่เป็นระเบียบที่ดีพอ สถานที่ของโรงพยาบาลยังไม่สะอาด สวยงามเหมาะสมกับการเป็นสถานที่รักษาพยาบาล จากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้เช่นกันว่า ความพึงพอใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นต่อเรื่องนั้นๆ ได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษาในครั้งนี้

แต่จากผลการศึกษานี้ก็พบว่าผู้รับบริการบางส่วน (ร้อยละ 10) และผู้ให้บริการบางส่วน (ร้อยละ 18.2) ไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามที่ว่าโรงพยาบาลมีเครื่องหมายทิศทางบอกสถานที่ต่าง ๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกต่อการมารับบริการ อาจเนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขา ไม่ได้เรียนหนังสือ ทำให้ไม่สามารถอ่านภาษาไทยได้ ซึ่งการให้บริการของทางโรงพยาบาลในปัจจุบันได้มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในแต่ละจุดบริการให้ผู้มารับบริการรับทราบ ส่วนใหญ่เป็นภาษาไทยและมีภาษาจีนเป็นบางจุด และถึงแม้โรงพยาบาลจะมีการจัดบริการให้มีล่ามไว้สำหรับช่วยแปลภาษา แต่ก็ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ เนื่องจากล่ามแปลภาษาจะมีเฉพาะเวรเช้า ส่วนเวรบ่ายและเวรดึกจะไม่มีล่ามสำหรับช่วยแปลภาษา

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรวจรักษาได้ตรงกับอาการของผู้ป่วย สามารถให้การรักษาโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ เกิดขึ้นตามมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการรักษาผู้ป่วยจนอาการของผู้ป่วยทุเลาหรือหายจากความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ ผู้ให้บริการมีความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวัง คำเนิ่งถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก และให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน อาจเนื่องจากที่

โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพโรงพยาบาล จนได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการบริการ โดยได้มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน จัดทำระเบียบวิธีในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยความระมัดระวัง มีการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีการใช้ร่องเรียนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความระมัดระวังและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง ได้มีการจัดอบรมพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลโดยในการปฏิบัติงานแต่ละวันจะมีการประชุมสรุปผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนค้นหาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก เพื่อนำมาช่วยกันหาแนวทางแก้ไขร่วมกันในการปฏิบัติงานในวันต่อ ๆ ไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อังกา ดิลิปาน (2539, หน้า 77-78) ซึ่งเป็นการศึกษาก่อนเข้าสู่โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เรื่องความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับในแผนกผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้ป่วยมีความเชื่อถือในการให้บริการขั้นตอนของการตรวจรักษาอยู่ในระดับดี การให้คำปรึกษาและการรอตรวจอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างดี แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สมทรง เฟ่งสุวรรณ (2541, หน้า 78) ซึ่งเป็นการศึกษาก่อนเข้าสู่โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเช่นกัน โดยศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพยาบาลต่อการให้บริการในโรงพยาบาลศิริราช พบว่าผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่าพยาบาลแสดงอารมณ์โกรธง่าย และหงุดหงิดเป็นบางครั้ง ทั้งนี้ผู้ป่วยให้ข้อเสนอแนะว่าพยาบาลควรควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพของตนเองในระหว่างที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้ป่วยมีความเชื่อมั่นกับการให้บริการของพยาบาล

ด้านที่ 3 การตอบสนองการให้บริการ

ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้การตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ทันที สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานที่ได้กำหนด เจ้าหน้าที่จะคอยเป็นผู้รับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและให้ข้อมูลที่กระชับแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการที่จะให้บริการ ได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการมีความกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือปัญหาให้กับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าถ้าตนเองถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการจะยินดีรับฟังให้ข้อมูล และพร้อมที่จะให้ตรวจสอบข้อร้องเรียนนั้น ๆ อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพโรงพยาบาลมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ยึดหลักการเป็นตัวแทนของผู้ป่วย (patient advocate) มีวัฒนธรรมองค์กรในการยอมรับใบร้องเรียนและพร้อมที่จะแก้ไขเมื่อไม่ถูกต้อง มีการจัดทีมช่วยแปลภาษาซึ่งรับเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล เพื่อช่วยให้สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนมี

กล่อมรับความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เดวิท บลูแมนทอล (Blumenthal อ้างใน เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2541, หน้า 121-122) กล่าวว่าคุณภาพบริการสามารถวัดได้ 2 มิติ คือ 1) การให้บริการอย่างเหมาะสม คือ การตอบสนองต่อความต้องการอย่างมีคุณค่าของผู้รับบริการ และ 2) เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที แตกต่างกับการศึกษาของอำภา คีลีปาน (2539, หน้า 77-78) ที่ศึกษาก่อนมีการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังให้ความสนใจกับความต้องการของผู้ป่วยน้อยเกินไป และจากการศึกษาของพนิดา ดามาพงศ์ (2541, หน้า 38) เรื่อง ความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความคาดหวัง และมีความต้องการที่จะให้เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยในฐานะของความเป็นบุคคล และให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาหรือเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของผู้ป่วยได้ตลอดเวลา

แต่จากผลการศึกษาคั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการบางส่วน (ร้อยละ 12.3) ไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามที่ว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการมีความคาดหวัง และผู้ให้บริการบางส่วน (ร้อยละ 14.5) ไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามที่ว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้การตอบสนองปัญหาของผู้รับบริการทันทีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ อาจเนื่องจากว่าจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเท่าเดิม จึงทำให้บางครั้งไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับมีปัญหาในเรื่องการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ จึงทำให้บางครั้งไม่สามารถสื่อถึงความเข้าใจได้ตรงกัน รวมทั้งมีถ้ามแปลภาษาไม่เพียงพอ และบางครั้งไม่สามารถสื่อภาษาได้ไม่ทุกภาษาเนื่องจากผู้มารับบริการมีหลากหลายชนเผ่า ไม่ว่าจะเป็น อาข่า มูเซอร์ ลีซอ ม้ง ไทใหญ่ และจีนฮ้อ เป็นต้น

ด้านที่ 4 การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ ไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการ โดยที่ไม่ได้รับการยินยอม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นที่น่าไว้วางใจได้ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทอย่างสม่าเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ การให้บริการแต่ละครั้ง มีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีการอธิบายขั้นตอนและเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการ อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงได้ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ในปี พ.ศ. 2544 ทำให้ผู้รับ

บริการเกิดความไว้วางใจ มีความมั่นใจในบริการที่ได้รับ เพราะเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ทำให้มีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้โรงพยาบาลมีชื่อเสียงเพิ่มขึ้น ประกอบกับการให้บริการโดยยึดหลักผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ยึดหลักการเป็นตัวแทนของผู้ป่วย มีมาตรฐานในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีกร โพรธีศรี และคณะ (2531, หน้า 80) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลขอนแก่น ก่อนที่จะการมีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับในด้านความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยในอยู่ในระดับดี

แต่จากผลการศึกษานี้มีผู้ให้บริการบางส่วน (ร้อยละ 10.9) ไม่เห็นด้วยว่าสามารถอธิบายขั้นตอนและเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติให้แก่ผู้รับบริการ อาจเนื่องมาจากมีปัญหาในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ด้านที่ 5 ความเห็นอกเห็นใจ

ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้งที่ได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้งที่ได้รับบริการ สนับสนุนให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่สามารถสอดส่องดูแลเอาใจใส่และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ อาจเนื่องจากโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงมีนโยบายในการให้บริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางดูแลผู้รับบริการโดยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยเป็นสำคัญ มีการใส่ใจรับฟังปัญหาความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะการบริการเป็นรายบุคคล เพราะเป็นการแสดงออกถึงความสนใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้ป่วย ตลอดจนคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ เพราะถึงแม้ว่าการให้บริการจะมีปัญหาในด้านการสื่อสารเพราะว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขา แต่โรงพยาบาลก็ได้จัดให้มีล่ามเพื่อช่วยแปลภาษา ทำให้สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้สะดวกขึ้น ทำให้สามารถให้บริการได้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามและแสดงความคิดเห็นต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการ โดยโรงพยาบาลได้จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นไว้ในแต่ละจุดบริการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ ชงชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 87-88) ที่กล่าวว่า การให้บริการแก่ผู้รับบริการ สิ่งที่คุณให้บริการต้องคำนึงถึงคือ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจกับคุณภาพบริการ

แต่จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ให้บริการบางส่วน (ร้อยละ 20.0) ไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามที่ว่าสามารถสอดคล้องดูแลเอาใจใส่และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเท่าเดิม ทำให้บางครั้งไม่สามารถให้การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งมีปัญหในเรื่องของการพูดคุยสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่สามารถพูดภาษาพื้นเมืองแต่ละชนเผ่าได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยล่ามช่วยแปลภาษาเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน แต่ก็ยังพบว่า มีจำนวนล่ามไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ และในบางครั้งไม่แน่ใจว่าการแปลภาษาผ่านล่ามจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

จากผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง โดยส่วนใหญ่ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความคิดเห็นที่เห็นด้วย หรือเห็นด้วยในข้อคำถามเชิงบวก แต่ก็ยังมีผู้รับบริการและผู้ให้บริการบางส่วนที่ไม่เห็นด้วยหรือเห็นด้วยในข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งถึงแม้ว่าจะเป็นเพียงส่วนน้อยในการศึกษาครั้งนี้ แต่ผู้ศึกษาต้องการที่จะนำเสนอ เพื่อที่จะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านบริหาร

1.1 ผู้บริหารโรงพยาบาลควรให้ความสนใจ และความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีการจัดประชาสัมพันธุ์ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิประโยชน์แก่ประชาชนผู้รับบริการ

1.2 โรงพยาบาลควรสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับผู้รับบริการบางกลุ่มที่ยังมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนของการมารับบริการ เพื่อให้ขั้นตอนการให้บริการเกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านบริการ

2.1 ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้สิทธิประโยชน์ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้กับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

3. การนำผลการศึกษาไปใช้ ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมระหว่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในระดับภาพรวม เช่น ระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศ เพื่อให้เห็นผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการ ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้รับบริการในแต่ละแผนก
 1. ควรศึกษาปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
 4. ควรขยายช่วงระยะเวลาในการศึกษาให้ครอบคลุมปีงบประมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการตลอดทั้งปี