

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เรื่องความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ซึ่งโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวงเป็นโรงพยาบาลชุมชนท่ามกลางทิวทัศน์ทางคมนาคมไม่สะดวก การติดต่อสื่อสารลำบาก ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขา ไม่ได้เรียนหนังสือ ไม่สามารถอ่าน เขียน หรือสื่อภาษาไทยได้ และส่วนใหญ่มีรายได้น้อย ฐานะยากจน ดังแสดงในผลการศึกษาคู่ไปนี้ ซึ่งจะได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยนำเสนอเป็น 2 ชุดคือ ชุดที่ 1 เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และชุดที่ 2 เป็นความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งแต่ละชุดจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

2.1 ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2.2 ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2.3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ด้านที่ 3 การตอบสนองในการให้บริการ

ด้านที่ 4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

ด้านที่ 5 ความเห็นอกเห็นใจ

## ชุดที่ 1 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### ส่วนที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งหมด 350 คน ประกอบด้วยผู้รับบริการจากแผนกผู้ป่วยนอก 260 คน แผนกผู้ป่วยใน แผนกส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพิบาลป้องกันโรค และแผนกทันตกรรม แผนกละ 30 คน เป็นเพศหญิง 191 คน (ร้อยละ 54.6) และเพศชาย 159 คน (ร้อยละ 45.4) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 40.5) รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 21 ปี และ 31-40 ปี (ร้อยละ 26.9 และ 18.0) ตามลำดับ โดยมีอายุต่ำสุด 15 ปี และอายุสูงสุด 70 ปี มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 65.4) ไม่ได้เรียนหนังสือ (ร้อยละ 55.7) มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร (ร้อยละ 43.7) โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 94.6) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ แสดงจำนวนคน และร้อยละ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	159	45.4
หญิง	191	54.6
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 21	94	26.9
21-30	142	40.5
31-40	63	18.0
41-50	24	6.9
51-60	17	4.8
มากกว่า 60	10	2.9
(อายุเฉลี่ยเท่ากับ 29.3 ปี, อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 70 ปี)		
สถานภาพสมรส		
คู่	229	65.4
โสด	96	27.4
หม้าย/หย่า/แยก	25	7.2

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ แสดงจำนวนคนและร้อยละ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	195	55.7
ประถมศึกษา	78	22.3
มัธยมศึกษาตอนต้น, ปวท	49	14.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	21	6.0
อื่น ๆ (เรียนภาษาจีน)	4	1.1
ปริญญาตรี	2	0.6
ปวศ, อนุปริญญา	1	0.3
<b>อาชีพหลัก</b>		
เกษตรกร	152	43.4
รับจ้าง	72	20.6
อื่น ๆ (แม่บ้าน)	51	14.6
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	41	11.7
ค้าขาย	26	7.4
รับราชการ	8	2.3
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)</b>		
น้อยกว่า 5,000	331	94.6
5,000 -10,000	12	3.4
10,001-15,000	4	1.1
มากกว่า 15,000	3	0.9
(รายได้เฉลี่ยเท่ากับ 2,236.77 ค่าสุดคือไม่มีรายได้ และรายได้สูงสุด 40,000)		

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบัตรประกันสุขภาพเป็นแบบเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาเป็นบัตรประกันสุขภาพแบบไม่เสียค่าธรรมเนียมประเภทผู้มีรายได้น้อย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน แผนกส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพป้องกันโรค และแผนกทันตกรรม จำนวน 1-5 ครั้ง มากที่สุดทุกแผนก คิดเป็นร้อยละ 60.0, 56.7, 66.7 และ 66.7 ตามลำดับ รองลงมาคือมารับบริการเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 21.2, 33.3, 23.3 และ 30 ตามลำดับ ซึ่งรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามหลักประกันสุขภาพ และการมารับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=350)
<b>ประเภทของบัตรประกันสุขภาพ</b>		
เสียค่าธรรมเนียม (30 บาท)	214	61.1
ไม่เสียค่าธรรมเนียม	107	30.6
เสียค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด	29	8.3
<b>จำนวนครั้งที่มารับบริการ</b>		
แผนกผู้ป่วยนอก (n=260 ช้อนหลัง 6 เดือน)		
มารับบริการครั้งแรก	55	21.1
1-5 ครั้ง	156	60.0
6-10 ครั้ง	28	10.8
มากกว่า 10 ครั้ง	21	8.1
แผนกผู้ป่วยใน (n=30 ช้อนหลัง 6 เดือน)		
มารับบริการครั้งแรก	10	33.3
1-5 ครั้ง	17	56.7
6-10 ครั้ง	2	6.7
มากกว่า 10 ครั้ง	1	3.3
แผนกส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพเฝ้าระวังโรค (n=30 ช้อนหลัง 6 เดือน)		
มารับบริการครั้งแรก	7	23.3
1-5 ครั้ง	20	66.7
6-10 ครั้ง	3	10.0
มากกว่า 10 ครั้ง	0	0.0
แผนกทันตกรรม (n=30 ช้อนหลัง 6 เดือน)		
มารับบริการครั้งแรก	9	30.0
1-5 ครั้ง	20	66.7
6-10 ครั้ง	1	3.3
มากกว่า 10 ครั้ง	0	0.0

จากการจำแนกสาเหตุของกลุ่มโรคที่กลุ่มตัวอย่างมารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ระหว่างวันที่ 24 เมษายน 2545 – 3 พฤษภาคม 2545 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่มีสาเหตุของกลุ่มโรคที่มารับบริการคือโรกระบบทางเดินหายใจ โรกระบบทางเดินอาหาร และโรกระบบหัวใจและหลอดเลือด คิดเป็นร้อยละ 35.8, 16.2 และ 13.5 ตามลำดับ ส่วนแผนกผู้ป่วยในส่วนใหญ่มีสาเหตุของกลุ่มโรคที่มารับบริการคือ โรกระบบทางเดินหายใจ การคลอด, โรคเกี่ยวกับอุบัติเหตุและผลที่ตามมาและโรกระบบทางเดินอาหาร คิดเป็นร้อยละ 30.0, 30.0, 13.4 และ 10.0 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามสาเหตุของกลุ่มโรคที่มา  
รับบริการ

สาเหตุของกลุ่มโรค จำแนกตาม ICD 10	แผนกผู้ป่วยนอก (N=260)	แผนกผู้ป่วยใน (N=30)
	จำนวนคน(ร้อยละ)	จำนวนคน(ร้อยละ)
โรกระบบทางเดินหายใจ	93 (35.8)	9 (30.0)
โรกระบบทางเดินอาหาร	42 (16.2)	3 (10.0)
โรกระบบหัวใจและหลอดเลือด	35 (13.5)	1 (3.3)
โรกระบบกล้ามเนื้อ	17 (6.5)	0 (0.0)
โรคเกี่ยวกับอุบัติเหตุและผลที่ตามมา	15 (5.8)	4 (13.4)
โรกระบบสืบพันธุ์ร่วมเพศภาวะ	14 (5.4)	1 (3.3)
อื่น ๆ (ตรวจสุขภาพ, ตรวจเลือด)	11 (4.1)	0 (0.0)
โรกระบบผิวหนัง	9 (3.5)	2 (6.7)
โรกระบบต่อมไร้ท่อ	9 (3.5)	1 (3.3)
โรกระบบตาและเนื้อเยื่อของตา	5 (1.9)	0 (0.0)
โรคติดเชื้อและปรสิต	5 (1.9)	0 (0.0)
โรกระบบหูและการได้ยิน	4 (1.5)	0 (0.0)
โรคเกี่ยวกับภาวะแปรปรวนทางจิต	1 (0.4)	0 (0.0)
การคลอด	0 (0.0)	9 (30.0)

ส่วนที่ 1.2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน ซึ่งมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน แผนกส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพبالغ่วงแวดล้อม และแผนกทันตกรรม โดยแบ่งเป็นความคิดเห็นทั่วไปของผู้รับบริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ความคิดเห็นต่อผลกระทบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

#### 1.2.1 ความคิดเห็นทั่วไปของผู้รับบริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ว่าประชาชนสามารถมารับบริการที่ต่อเนื่องโดยไม่มีความกังวลในเรื่องค่าใช้จ่าย โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้ประชาชนได้รับบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชาชนและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 96, 95.7, 95.4 และ 86.0 ตามลำดับ และไม่เห็นด้วยกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ว่าประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศชาติและประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดคสิทธิประโยชน์การจัดการและการตรวจสอบทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 14.0 , 17.1, และ 21.7 ตามลำดับรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

#### 1.2.2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อผลกระทบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นต่อผลกระทบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พิจารณาตามรายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วย ตามลำดับดังนี้คือ สามารถลดความวิตกกังวลในการมารับการรักษา กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของการรับบริการได้อย่างถูกต้อง โรงพยาบาลที่มารับบริการมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น และทำให้ประหยัดเวลาและได้รับบริการที่รวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 98.9, 96.6, 96.6 และ 89.4 ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับในโครงการ และสามารถดูแลตนเองได้เมื่อเจ็บป่วยที่สามารถดูแลตนเองเบื้องต้นได้ ไม่ได้มารับการรักษาทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.7, 18.0, และ 33.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นทั่วไปต่อ  
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวนคน (ร้อยละ)	จำนวนคน (ร้อยละ)
-ประชาชนสามารถมาใช้บริการที่ตักน้ำ โดยไม่มีควมกังวลในเรื่องค่าใช้จ่าย	336 (96.0)	14 (4.0)
-ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สมภาค เท่าเทียมกัน	335 (95.7)	15 (4.3)
-ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชาชน	334 (95.4)	16 (4.6)
-ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ	322 (92.0)	28 (8.0)
-โครงการดังกล่าวสามารถลดปัญหา การบริการที่ซ้ำซ้อนได้	322 (92.0)	28 (8.0)
-ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทั่วถึง	301 (86.0)	49 (14.0)
-ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศชาติ	290 (82.9)	60 (17.1)
-ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์ การจัดการและการตรวจสอบทรัพยากร	274 (78.3)	76 (21.7)



ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็นต่อผลกระทบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นต่อผลกระทบในโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-สามารถลดความวิตกกังวลของท่านในการมารับการรักษา	346 (98.9)	4 (1.1)
-ท่านสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของการรับบริการได้อย่างถูกต้อง	338 (96.6)	12 (3.4)
-โรงพยาบาลที่ท่านมารับบริการมีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น	338 (96.6)	12 (3.4)
-ทำให้ท่านประหยัดเวลาและได้รับบริการ ที่รวดเร็วกว่าเดิม	313 (89.4)	37 (10.6)
-ท่านไม่ได้มารับบริการทุกครั้งเมื่อเจ็บป่วย ในกรณีสามารถดูแลตนเองได้	299 (85.4)	51 (14.6)
-ท่านมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ	295 (84.3)	55 (15.7)
-ท่านมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับในโครงการ	287 (82.0)	63 (18.0)
-เมื่อเกิดความเจ็บป่วยท่านมารับบริการที่โรงพยาบาล ตามปกติ	233 (66.6)	117 (33.4)

### 1.2.3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า โรงพยาบาลมีจุดให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย, โรงพยาบาลมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและโรงพยาบาลมีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.3, 98.3, 96.3, 95.4 และ 92.0 ตามลำดับ และไม่เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลมีบรรยากาศดี ไม่มีสิ่งรบกวน โรงพยาบาลมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีความเที่ยงตรงเพียงพอและพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ตำราวมทั้งท่าทางและกิริยาวาจา และโรงพยาบาลมีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่าง ๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกต่อการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 7.7, 7.7, 8.0 และ 10.0 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายชื่อของความคิดเห็น  
ต่อคุณภาพการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านความเป็น  
รูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	344 (98.3)	6 (1.7)
- โรงพยาบาลมีจุดให้บริการเป็นไปตาม ลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	344 (98.3)	6 (1.7)
- โรงพยาบาลมีความสะอาดและ เป็นระเบียบเรียบร้อย	337 (96.3)	13 (3.7)
- โรงพยาบาลมีพื้นที่กว้างขวางและสะดวก ต่อการให้บริการ	334 (95.4)	16 (4.6)
- โรงพยาบาลมีบรรยากาศดี ไม่มีสิ่งรบกวน	323 (92.3)	27 (7.7)
- โรงพยาบาลมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ที่มีความเที่ยงตรง เพียงพอ และพร้อมที่จะ ใช้งานได้ทันที	323 (92.3)	27 (7.7)
- เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่สุภาพทั้งท่าทาง และกิริยาวาจา	322 (92.0)	28 (8.0)
- โรงพยาบาลมีเครื่องหมายบอกทิศทาง, สถานที่ต่าง ๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวก ต่อการมารับบริการ	315 (90.0)	35 (10.0)

## ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านความความน่าเชื่อถือของการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้การรักษาโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อนต่างๆ เจ้าหน้าที่สามารถรักษานอนอาการทุเลาจนหายได้ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่สามารถตรวจรักษาได้ตรงกับอาการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 99.4, 98.3, 98.3 และ 98.0 ตามลำดับ และไม่เห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 2.9 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายชื่อของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านความความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-เจ้าหน้าที่สามารถให้การรักษาโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ	348 (99.4)	2 (0.6)
-เจ้าหน้าที่สามารถรักษานอนอาการของท่านทุเลาจนหายได้	344 (98.3)	6 (1.7)
-เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	344 (98.3)	6 (1.7)
-เจ้าหน้าที่สามารถตรวจรักษาได้ตรงกับอาการของท่าน	343 (98.0)	7 (2.0)
-เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	340 (97.1)	10 (2.9)

### ด้านที่ 3 การตอบสนองในการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านการตอบสนองในการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้การตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ทันที เจ้าหน้าที่รับฟัง สามารถให้ข้อมูลและให้ความกระจ่างในข้อมูลที่สงสัย และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.3, 97.7, และ 97.4 ตามลำดับ และไม่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความสนใจและกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือปัญหาให้กับผู้รับบริการทันที และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 3.1 และ 12.3 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการตอบสนองในการให้บริการ

การตอบสนองในการให้บริการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-เจ้าหน้าที่สามารถให้การตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ทันที	344 (98.3)	6 (1.7)
-เจ้าหน้าที่รับฟัง สามารถให้ข้อมูลและให้ความกระจ่างในข้อมูลที่ท่านสงสัย	342 (97.7)	8 (2.3)
-เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ	341 (97.4)	9 (2.6)
-เจ้าหน้าที่มีความสนใจและกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือปัญหาให้กับผู้รับบริการทันที	339 (96.9)	11 (3.1)
-เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความต้องการของท่าน	307 (87.7)	43 (12.3)

#### ด้านที่ 4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

ผลการศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ ไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการโดยที่ไม่ได้รับการยินยอม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นที่น่าไว้วางใจได้ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 98.6, 98.0 และ 97.7 และไม่เห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่ได้อธิบายขั้นตอนและเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 4.3, 4.6 และ 6.3 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ ไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการ โดยที่ไม่ได้รับการยินยอม	345 (98.6)	5 (1.4)
-เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และ เป็นที่ไว้วางใจได้	343 (98.0)	7 (2.0)
-เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ	342 (97.7)	8 (2.3)
-เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์เพียงพอ ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	340 (97.1)	10 (2.9)
-เจ้าหน้าที่ได้อธิบายขั้นตอน และเหตุผลในสิ่งที่ได้ ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	335 (95.7)	15 (4.3)
-เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาท อย่างสม่ำเสมอ	334 (95.4)	16 (4.6)
-เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ	328 (93.7)	22 (6.3)

### ด้านที่ 5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ

ผลการศึกษาด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ใส่ใจรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้งที่ได้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.3 , 97.4 และ 97.1 ตามลำดับ และไม่เห็นด้วยว่าเจ้าหน้าที่สามารถเป็นผู้สนับสนุนให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่สอดคล้องดูแลเอาใจใส่และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 3.1 และ 3.4 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็น ต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านความเห็นอกเห็นใจ

ความเห็นอกเห็นใจ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	344 (98.3)	6 (1.7)
-เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ	341 (97.4)	9 (2.6)
-เจ้าหน้าที่ใส่ใจรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้งที่ได้รับบริการ	340 (97.1)	10 (2.9)
-เจ้าหน้าที่สามารถเป็นผู้สนับสนุนให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ	339 (96.9)	11 (3.1)
-เจ้าหน้าที่สามารถสอดคล้องดูแลเอาใจใส่และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ	338 (96.6)	12 (3.4)

### ส่วนที่ 1.3 เหตุผลเพิ่มเติมของผู้รับบริการเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการ

#### หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

จากการตอบแบบสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการบางส่วนได้ให้เหตุผลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และให้ข้อเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับโรงพยาบาล เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

#### 1.3.1 ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการบางส่วนได้แสดงความคิดเห็นและเหตุผลต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้ต้องเสียค่าบริการมากกว่าการใช้บัตรประกันสุขภาพแบบเดิม (บัตร 500 บาท) เนื่องจากจะต้องเสียค่าบริการครั้งละ 30 บาททุกครั้งที่มารับบริการ ไม่ว่าจะการรักษาจะเป็นโรคเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งต่างจากการใช้สิทธิบัตรสวัสดิการผู้ป่วยมีรายได้น้อยที่สังคมควรช่วยเหลือเกื้อกูล (สปร.) ที่ไม่ต้องเสียค่าบริการ หรือถ้าใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพแบบเดิม จะเสียค่าบริการ 500 บาทต่อปี โดยใช้ได้ทั้งครอบครัวซึ่งถูกกว่าการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และในบางครั้งไม่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ถึงแม้จะจ่ายเพียง 30 บาทต่อครั้งก็ตาม ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่ต้องมารับบริการจำนวนหลายๆ ครั้ง โดยเฉพาะจะต้องไปรับการรักษาในโรงพยาบาลที่ใช้สิทธิไม่ได้ ทำให้บางครั้งไม่สามารถมารับการรักษาตามที่แพทย์นัดได้ นอกจากนี้ยังเห็นว่ามีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน เช่น คนรวยได้รับการบริการที่ดีกว่าคนจน โดยคิดว่าถ้าเสียค่าบริการมากก็จะได้รับการบริการที่ดีกว่า การรอรับบริการบางครั้งไม่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ในส่วนของ การให้บริการรักษาพยาบาลนั้นยังได้รับบริการเหมือนเดิม ไม่แตกต่างจากตอนไม่มีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และยาที่ได้รับมีคุณภาพลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเสียค่าบริการน้อยจึงได้ยาที่มีคุณภาพลดลง บางคนกล่าวว่า “ได้แต่ยาแก้ปวดกลับบ้าน” สำหรับการมีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์ ตลอดจนการจัดการและการตรวจสอบทรัพยากรนั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประชาชนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตรวจสอบ ไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์ ได้บัตรมาแล้วก็ใช้ โดยที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับรายละเอียดของสิทธิการใช้บัตร ส่วนกฎระเบียบที่ออกมานั้นผู้รับบริการไม่มีส่วนได้รับรู้ ไม่สามารถที่จะเลือกวิธีการรักษาได้เองจึงอยากมีส่วนร่วมในการเลือกสถานบริการ ในกรณีของชาวเขาที่ไม่มีบัตรประชาชน ไม่สามารถขึ้นทะเบียนรับบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้นั้น ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ แต่ในขณะที่เดียวกันก็ให้ความคิดเห็นว่ามีประชาชนบางกลุ่มที่มีสิทธิใช้บัตรได้หลายบัตร จึงทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของการใช้สิทธิของบัตร และบางคนให้เหตุผลว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้ประชาชนเสียค่าบริการ



ลดลง โดยส่วนที่เหลือรัฐบาลเป็นผู้จ่ายให้ จึงมีความคิดเห็นว่าการใช้จ่ายด้านสุขภาพโดยภาพรวมของประเทศน่าจะเพิ่มขึ้นจากเดิม ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของประเทศชาติ

### 1.3.2 ความคิดเห็นต่อผลกระทบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการบางส่วนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจและไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของการรับบริการได้อย่างถูกต้อง ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เนื่องจากไม่มีใครบอก เจ้าหน้าที่ที่นำบัตรไปให้ก็ไม่มีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับในการใช้บัตรให้ทราบ นอกจากนี้ยังให้เหตุผลว่าเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้เรียนหนังสือทำให้อ่านหนังสือไม่ออก จึงไม่ทราบรายละเอียดของโครงการและพบว่าประชาชนบางคนไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาล บางคนไม่มีบัตร ตลอดจนไม่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในส่วนของกาให้บริการมองว่าโรงพยาบาลยังคงให้บริการเหมือนเดิมไม่มีการพัฒนารูปแบบให้ดีขึ้น บางครั้งได้รับบริการที่ล่าช้า มีผู้มารับบริการมากทำให้เสียเวลารอนาน บางครั้งหมอไม่อยู่ บางครั้งต้องรอ 2-3 ชั่วโมง นอกจากนี้มีบางคนให้ความคิดเห็นที่ตนเองมารับบริการที่โรงพยาบาลทุกครั้งเมื่อเจ็บป่วยถึงแม้ว่าจะสามารถดูแลตนเองได้นั้นเพราะ หมอเก่งมีความไว้วางใจในการรักษาของหมอ โดยคิดว่าถ้าดูแลตัวเองก่อนจะไม่หายเพราะไม่รู้ว่าเป็นโรคอะไร กลัวกินยาผิด การเดินทางมารับบริการสะดวกเนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน สะดวกและสบายใจ เพราะเชื่อว่าได้ยาที่ดีมีคุณภาพปลอดภัยกว่าซื้อยากินเอง มารับบริการที่โรงพยาบาลแล้วอาการทุเลาจนหายได้ และบางคนให้ความเห็นว่าเสียค่าบริการไม่แพง ทำให้ช่วยลดค่าใช้จ่าย

1.3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าโรงพยาบาลไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย บรรยากาศไม่ดี มีสิ่งรบกวน เนื่องจากพบว่าห้องนำช่างห้องตรวจโรคมีกลิ่นเหม็น ไม่สะอาด ขณะยังมีมากเหมือนเดิม ที่วางรองเท้าไม่เป็นระเบียบ มีพื้นที่คับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการ ห้องตรวจโรคคับแคบ พื้นที่รอเข้าพบแพทย์ที่หน้าห้องตรวจคับแคบ ไม่มีที่ให้ญาติพัก ห้องตรวจโรคมีที่นั่งไม่เพียงพอ จุดให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ทำให้ยุ่งยาก ช้าช้อน ไม่มีเครื่องหมายบอกทิศทางและสถานที่ต่างๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย เนื่องจากบางคนไม่สามารถอ่านภาษาไทยได้จึงทำให้เป็นปัญหาในเรื่องการมารับบริการ เพราะทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการ เกิดความสับสนว่าจะไปห้องไหน บางคนทำตามความเคยชินจากการที่มารับบริการบ่อยครั้ง ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาชาวบ้านด้วยเพื่อความสะดวกในการมารับบริการ ในส่วนของเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์พบว่ายังมีน้อยไม่ทันสมัยเนื่องจากมองว่ายังไม่มีเครื่องมือผ่าตัด เพราะในกรณีที่ผู้รับบริการ

มีอาการหนัก โรงพยาบาลไม่สามารถให้การรักษาก็จะต้องส่งต่อไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลที่มีเครื่องมือพร้อมกว่า สำหรับเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มองว่าเจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ไม่สำรวจทั้งท่าทางและกิริยาวาจา

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจรักษาได้ตรงตามอาการ บางครั้งรักษาก็ไม่หาย และไม่แน่ใจว่าจะสามารถตรวจรักษาให้หายได้หรือไม่ ไม่มีความละเอียดรอบคอบและไม่ระมัดระวังการให้บริการ ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เนื่องจากเห็นว่าคนรวยจะได้รับบริการการรักษาที่ดีกว่า การมารับบริการบางครั้งไม่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

ด้านที่ 3 การตอบสนองการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ ได้รับบริการที่ล่าช้า โดยเฉพาะถ้ามีจำนวนผู้ป่วยมารับบริการมาก บางครั้งไม่มีหมอมาตรวจทำให้ต้องรอนาน บางครั้งมารอดตรวจตอนเช้าแต่ได้ตรวจตอนบ่าย ผู้ป่วยที่อาการหนักก็ต้องรอการส่งต่อเพราะอุปกรณ์เครื่องมือไม่พร้อมและไม่มีความพร้อมเฉพาะทางที่สามารถให้การรักษาก็ ประกอบกับเป็นโรงพยาบาลของรัฐ แพทย์และเจ้าหน้าที่มีน้อย บางครั้งไม่มีเวลาในการดูแลอย่างเต็มที่ ไม่สามารถให้ข้อมูลและความกระจ่างในข้อมูลที่สงสัย เจ้าหน้าที่ไม่มีความสนใจกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทันที เนื่องจากบางครั้งมานั่งรอเป็นเวลานานที่หน้าห้องตรวจ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่มาสอบถามว่ามาทำอะไร

ด้านที่ 4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการบางส่วนได้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ไม่สามารถให้บริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ บางคนยังไม่ชำนาญ เมื่อมาตรวจรักษาไม่สามารถรักษาให้หายได้ บางคนเวลารักษาจะแสดงสีหน้ากังวลและไม่มั่นใจในการรักษา บางคนไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำหน้าที่แข็งตึง ไม่สุภาพ พูดไม่เพราะ พูดเสียงดัง บางคนก็ดูผู้ป่วย บางคนไม่มีความซื่อสัตย์และเป็นที่น่าไว้วางใจได้ เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายขั้นตอนและเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ บางครั้งไม่บอกว่าจะทำอะไรให้กับผู้ป่วย ถ้าผู้ป่วยไม่ถามก็ไม่บอก บางครั้งต้องนั่งรอแพทย์ที่หน้าห้องตรวจนานมากแต่ไม่มีใครบอกว่าเพราะอะไรถึงต้องรอ เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการโดยไม่คำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการและเปิดเผยความลับของผู้รับบริการโดยไม่ได้รับความยินยอม โดยนำเรื่องของผู้ป่วยไปพูดต่อให้คนอื่นฟังโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ป่วย

ด้านที่ 5 ความเห็นอกเห็นใจ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้ความสนใจสอดคล้องดูแลเอาใจใส่ และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ

แต่แต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ บางครั้งไม่ได้ใส่ใจรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ทุกครั้งที่ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนไม่เคยถามไม่สนใจผู้ป่วยว่าต้องการอะไร มีความรู้สึกอย่างไรบ้าง บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่มาดูแลอาการของผู้ป่วย บางครั้งผู้ป่วยมีความรู้สึกว่าตนเองมีอาการหนักแต่ก็ไม่ได้ได้รับความสนใจให้ได้รับการกับแพทย์อย่างเร่งด่วนเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ไม่ให้เกียรติและไม่เคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเป็นผู้สนับสนุนให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากไม่เคยได้รับการพูดคุยให้กำลังใจ บางครั้งก็พูดคุยให้กำลังใจเป็นบางครั้ง

#### 1.3.4 ความคิดเห็นผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าอยากให้มีการปรับปรุงด้านคุณภาพการบริการโดยให้มีแพทย์ พยาบาล มากกว่านี้ ควรจัดให้มีศาลาที่พักญาติและลานจอดรถ จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น จัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ขณะรอตรวจ ในส่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการมากขึ้น มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิต่างๆ จากบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชนมากขึ้น สำหรับในเรื่องความครอบคลุมการให้บริการ ควรให้ประชาชนทุกคนได้รับสิทธิในการเข้าถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างแท้จริง ควรจัดให้ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงสถานบริการที่ระบุสิทธิตามบัตรเท่านั้น อยากให้กลับมาใช้บัตรประกันสุขภาพแบบเดิม (บัตร 500 บาท) ควรจัดให้บริการรักษาได้ทุกโรคจริง ๆ โดยไม่มีการยกเว้นเฉพาะโรค เพิ่มโอกาสในการให้บริการรักษากรณีที่เกิดอุบัติเหตุให้มากกว่านี้คือไม่ควรกำหนดระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิในการรักษา (จากเดิมไม่เกิน 72 ชั่วโมง)

## ชุดที่ 2 ข้อมูลของผู้ให้บริการ

### ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ในส่วนของผู้ให้บริการได้ทำการศึกษาประชากรทั้งหมด 55 คน ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการโดยตรง ประกอบไปด้วย แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แผนกห้องคลอดและห้องผ่าตัด แผนกส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาพป้องกันโรค แผนกเภสัชกรรม แผนกเทคนิคการแพทย์ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 35 คน (ร้อยละ 63.6) และชาย 20 คน (ร้อยละ 36.4) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี (ร้อยละ 60) รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26-30 ปี และ 31-35 ปี (ร้อยละ 29.1 และ 7.3 ตามลำดับ) โดยมีอายุต่ำสุด 19 ปี และอายุสูงสุด 36 ปี มีสถานภาพสมรสคู่และสถานภาพโสด เท่ากัน (ร้อยละ 49.1) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 41.8) มีตำแหน่งหน้าที่เป็นพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคมากที่สุด (ร้อยละ 45.5) ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในมากที่สุด (ร้อยละ 23.6) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 89.1) โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 43.7) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 11

### ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

#### โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

การศึกษานี้ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากประชากรทั้งหมด 55 คน โดยแบ่งเป็นความคิดเห็นทั่วไปของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังผลการศึกษาต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ แสดงจำนวนคนและร้อยละ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	20	36.4
หญิง	35	63.6
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 21	1	1.8
21-25 ปี	33	60.0
26-30 ปี	16	29.1
31-35	4	7.3
มากกว่า 35 ปี	1	1.8
(อายุเฉลี่ยเท่ากับ 25 ปี, อายุต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 36 ปี)		
สถานภาพสมรส		
โสด	27	49.1
คู่	27	49.1
หม้าย/หย่า/แยก	1	1.8
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น, ปวช	15	27.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	9.1
ปวส, อนุปริญญา	10	18.2
ปริญญาตรี	23	41.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	3.6
ตำแหน่งหน้าที่		
พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค	25	45.5
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	11	20.0
เจ้าพนักงาน(เภสัชฯ, สาธารณสุขชุมชน, ทันตสาธารณสุข, วิทยาศาสตร์การแพทย์)	6	10.9
คนงาน	5	9.1
เภสัชกร	2	3.6
แพทย์	2	3.6
อื่น ๆ (จนท.เอกซเรย์, ชีบรณ, ยาม)	4	7.3

ตารางที่ 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ แสดงจำนวนคนและร้อยละ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1-5 ปี	49	89.1
6-10 ปี	5	9.1
มากกว่า 10 ปี	1	1.8
แผนกที่ปฏิบัติงาน		
ผู้ขายใน	13	23.6
ผู้ขายนอก	11	20.0
ญาติहरुและลูกหลาน	8	14.5
ส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพศึกษา	6	10.9
เภสัชกรรม	5	9.1
ห้องคลอดและห้องผ่าตัด	4	7.3
ห้องปฏิบัติการขั้นสูง	3	5.5
ทันตกรรม	3	5.5
เวชปฏิบัติทั่วไป	2	3.6
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	16	29.1
5,000- 10,000 บาท	26	47.3
10,001 – 15,000 บาท	9	16.3
มากกว่า 15,000 บาท	4	7.3

### 2.2.1 ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถลดความเหลื่อมล้ำของการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สมภาคและเป็นธรรม ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนได้รับบริการที่มีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 92.7, 85.5, 85.5 และ 81.8 ตามลำดับ และพบว่าผู้ให้บริการบางส่วนไม่เห็นด้วยที่ว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศชาติ วิธีการกระจายงบประมาณให้กับหน่วยงานในแต่ละพื้นที่เหมาะสม ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์การจัดการและการตรวจสอบทรัพยากร และโครงการดังกล่าวสามารถลดปัญหาความซ้ำซ้อนของการให้บริการได้ คิดเป็นร้อยละ 25.5, 27.3, 29.1 และ 29.1 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็นทั่วไป  
ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-ลดความเหลื่อมล้ำของการให้บริการทำให้ ประชาชนได้รับบริการที่สมภาคและเป็นธรรม	51 (92.7)	4 (7.3)
-ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชาชน	47 (85.5)	8 (14.5)
-ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	47 (85.5)	8 (14.5)
-ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ	45 (81.8)	10 (18.2)
-ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศชาติ	41 (74.5)	14 (25.5)
-วิธีการกระจายงบประมาณให้กับหน่วยงาน ในแต่ละพื้นที่เหมาะสม	40 (72.7)	15 (27.3)
-โครงการดังกล่าวสามารถลดปัญหา การบริการที่ซ้ำซ้อนได้	39 (70.9)	16 (29.1)
-ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนด สิทธิประโยชน์การจัดการและการตรวจสอบ ทรัพยากร	39 (70.9)	16 (29.1)

### 2.2.2 ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของโครงการ ทำให้มีโอกาสพัฒนาตนเองเนื่องภาระงานไม่เพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 92.7, 90.9 และ 89.1 ตามลำดับ ผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยว่า ทำให้ผู้รับบริการพึงพาระบบการให้บริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นเพิ่มขึ้น โครงการนี้ทำให้ภาระงานที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น และทำให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามขั้นตอนการรับบริการได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 21.8, 29.1 และ 36.4 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของโครงการ	51 (92.7)	4 (7.3)
-ทำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองเนื่องจากภาระงานไม่เพิ่มมากขึ้น	50 (90.9)	5 (9.1)
-โรงพยาบาลของท่านมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น	49 (89.1)	6 (10.9)
-ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอน/หลักการให้บริการในโครงการดังกล่าว	46 (83.6)	9 (16.4)
-บทบาทหน้าที่ของท่านเหมือนเดิมไม่ทำให้มีความเครียดสามารถปรับตัวในการทำงานได้	45 (81.8)	10 (18.2)
-ผู้รับบริการไม่ได้พึงพาระบบการให้บริการมากเกินไปจนความจำเป็น	43 (78.2)	12 (21.8)
-โครงการนี้ไม่ทำให้ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น	39 (70.9)	16 (29.1)
-ผู้รับบริการปฏิบัติตามขั้นตอนการรับบริการได้อย่างถูกต้อง	35 (63.6)	20 (36.4)



### 2.2.3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 5 ด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ให้บริการทุกคนเห็นด้วยว่าบุคลากรของโรงพยาบาลแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย โรงพยาบาลมีบุคลากรแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลมีบรรยากาศดี ไม่มีสิ่งรบกวน และบุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดำรงรวมทั้งท่าทาง และกิริยาจา คิดเป็นร้อยละ 94.5 โรงพยาบาลมีจุดให้บริการที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 90 และผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยที่ว่าโรงพยาบาลมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีความเที่ยงตรง เพียงพอและพร้อมที่จะใช้งานได้ที่ โรงพยาบาลมีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกต่อการให้บริการ และโรงพยาบาลมีเครื่องหมายบอกทิศทางสถานที่ต่างๆ ไว้ชัดเจน เพื่อให้เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 10.9, 12.7 และ 18.2 ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายข้อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ  
ของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-โรงพยาบาลมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	55 (100)	0 (0.0)
-โรงพยาบาลของมีบุคลากรแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	55 (100)	0 (0.0)
-โรงพยาบาลมีบรรยากาศดี ไม่มีสิ่งรบกวน	52 (94.5)	3 (5.5)
-โรงพยาบาลของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพที่สำรวมทั้งท่าทาง และกิริยาวาจา	52 (94.5)	3 (5.5)
-โรงพยาบาลมีจุดให้บริการที่เป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	50 (90.9)	5 (9.10)
-โรงพยาบาลมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีความเที่ยงตรง เพียงพอ และพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที	49 (89.1)	6 (10.9)
-โรงพยาบาลมีพื้นที่กว้างขวางและสะดวกต่อการให้บริการ	48 (87.3)	7 (12.7)
-โรงพยาบาลมีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่าง ๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกต่อการมารับบริการ	45 (81.8)	10 (18.2)

## ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ผู้ให้บริการทุกคนเห็นด้วยว่าโรงพยาบาลมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 และเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ สามารถให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และโรงพยาบาลมีมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.2, 96.4 และ 96.4 ตามลำดับ และผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยที่ว่าสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 7.3 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อด้านความความน่าเชื่อถือในการให้บริการของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-โรงพยาบาลของท่านมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ	55 (100)	0 (0.0)
-ท่านสามารถให้บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	54 (98.2)	1 (1.8)
-ท่านสามารถให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	53 (96.4)	2 (3.6)
-โรงพยาบาลของท่านมีมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ	53 (96.4)	2 (3.6)
-ท่านสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	51 (92.7)	4 (7.3)

### ด้านที่ 3 การตอบสนองในการให้บริการ

ผู้ให้บริการทุกคนเห็นด้วยว่าตนเองมีความสนใจและกระตือรือร้นให้การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทันทีเมื่อผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ให้บริการเห็นด้วยว่าถ้าถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการจะยินดีรับฟังให้ข้อมูลและพร้อมที่จะให้ตรวจสอบข้อร้องเรียนนั้นๆ และเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.2 และ 94.5 ตามลำดับ และผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยที่ว่าตนเองสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ และไม่เห็นด้วยที่ว่าตนเองสามารถให้การตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการทันทีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 9.1 และ 14.5 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำนวนตามรายข้อด้านการตอบสนองในการให้บริการของความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

การตอบสนองในการให้บริการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-ท่านมีความสนใจและกระตือรือร้นในการให้การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทันทีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ	55 (100)	0 (0.0)
-ถ้าท่านถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการท่านจะยินดีรับฟัง, ให้ข้อมูล และพร้อมที่จะให้ตรวจสอบข้อร้องเรียนนั้น ๆ	54 (98.2)	1 (1.8)
-ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ	52 (94.5)	3 (5.5)
-ท่านสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้	50 (90.9)	5 (9.1)
-ท่านสามารถให้การตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการทันทีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ	47 (85.5)	8 (14.5)

#### ด้านที่ 4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการทุกคนเห็นด้วยว่าตนเองให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเป็นที่ไว้วางใจของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100 เห็นด้วยว่าตนเองให้บริการด้วยความขี้มเข้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ สามารถให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการและไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้รับบริการ และเห็นด้วยว่าตนเองให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทอย่างสม่ำเสมอ ตนเองมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ สามารถให้บริการตามความรู้ความสามารถในบทบาทหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 96.4, 96.4, 94.5, 94.5 และ 94.5 ตามลำดับ และผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยที่ว่าตนเองได้อธิบายขั้นตอนและเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการรับทราบทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.9 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-ท่านให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นที่ไว้วางใจของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ	55 (100)	0 (0.0)
-ท่านให้บริการด้วยความขี้มเข้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ	53 (96.4)	2 (3.6)
-ท่านให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ และไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้รับบริการ	53 (96.4)	2 (3.6)
-ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาท อย่างสม่ำเสมอ	52 (94.5)	3 (5.5)
-ท่านมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	52 (94.5)	3 (5.5)
-ท่านสามารถให้บริการตามความรู้ความสามารถในบทบาทหน้าที่ของท่านได้อย่างเต็มที่	52 (94.5)	3 (5.5)
-ท่านได้อธิบายขั้นตอน และเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง	49 (89.1)	6 (10.9)

### ด้านที่ 5 ความเห็นอกเห็นใจ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าตนเองให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ สามารถเป็นผู้สนับสนุนให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างสม่ำเสมอ เห็นด้วยที่ว่าตนเองใส่ใจรับฟัง ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกครั้งที่ได้รับบริการ และได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 98.2, 94.5, 94.5 และ 94.5 ตามลำดับ และผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยที่ว่าตนเองสามารถสอดส่องดูแลเอาใจใส่และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 20.0 รายละเอียดแสดงในตาราง ที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อด้านความเห็นอกเห็นใจ ของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความเห็นอกเห็นใจ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-ท่านให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของ ผู้รับบริการ	54 (98.2)	1 (1.8)
-ท่านได้ใส่ใจรับฟังปัญหาและความต้องการ ของผู้รับบริการได้ทุกครั้งที่ได้รับบริการ	52 (94.5)	3 (5.5)
-ท่านได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	52 (94.5)	3 (5.5)
-ท่านสามารถเป็นผู้สนับสนุนให้กำลังใจแก่ ผู้รับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ	52 (94.5)	3 (5.5)
-ท่านสามารถสอดส่องดูแลเอาใจใส่และ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ	44 (80.0)	11 (20.0)

## ส่วนที่ 2.3 เหตุผลเพิ่มเติมของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการ

### หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ให้บริการบางส่วนได้ให้เหตุผลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และให้ข้อเสนอแนะสิ่งที่จะเป็นประโยชน์สำหรับโรงพยาบาล เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป สรุปได้ดังนี้

#### 2.3.1 ความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชาชน เนื่องจากเห็นว่า มีประโยชน์เฉพาะต่อผู้มีฐานะ เพราะในกรณีที่คนจนจริง ๆ ค่ารักษา 30 บาทก็ไม่สามารถจ่ายได้ ส่วนผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรังและนัดมาตรวจตลอดทุกเดือน ทำให้ต้องเสียค่าบริการมากกว่าเมื่อเทียบกับการใช้บัตรประกันสุขภาพเดิม (บัตร 500 บาท) แต่เนื่องจากไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบที่ชัดเจนทำให้เชื่อถือไม่ได้ว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจะสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนได้จริง ประชาชนอาจจะไม่ได้รับบริการที่มีคุณภาพ เนื่องจากไม่มีการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ก่อนการดำเนินการโครงการฯ การดำเนินการไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ระบบการให้บริการตามโครงการดังกล่าวอาจจะทำให้บางโรงพยาบาลดำเนินงานแบบเชิงธุรกิจโดยนัดผู้ป่วยมาหลายๆ ครั้ง เพื่อที่จะได้จ่ายค่าบริการมากขึ้น และเห็นว่าถึงแม้จะไม่มีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผู้ป่วยก็สามารถได้รับบริการที่มีคุณภาพได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่าอยู่ที่ผู้รับบริการ โครงการนี้ไม่สามารถลดความเหลื่อมล้ำของการให้บริการ และไม่สามารถทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรมได้อย่างแท้จริง ยังมีการแบ่งชนชั้นในการให้บริการ โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการให้บริการที่หลากหลายจะเห็นชัดเจนมาก เช่น โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลฝึกหัดแพทย์ ในกรณีที่ผู้ป่วยต้องนอนรักษาตัวที่โรงพยาบาลโดยใช้สิทธิเบิกได้มักจะได้รับการดูแลดีกว่าผู้รับบริการที่ใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาท ทั้งนี้เพราะว่าโรงพยาบาลที่ให้บริการสามารถตั้งเบ็ดค่ารักษาพยาบาลได้เต็มจำนวน นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่าประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากประชาชนอีกกลุ่มหนึ่งที่อยู่ในพื้นที่บริการยังไม่มีหลักฐานที่ทำให้รัฐอนุมัติการมีบัตรทอง 30 บาทให้ได้ จึงไม่สามารถขึ้นทะเบียนรับบัตรทองได้ ทำให้ประชาชนกลุ่มดังกล่าวที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จริงไม่ได้รับประโยชน์จากสิทธิที่ควรได้รับบริการ การใช้สิทธิในบางกรณียังพบว่ามีข้อกวนในการให้บริการ และการเข้าถึงบริการของประชาชนไม่ได้ขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการอย่างเดียวยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ อีกด้วย เช่น การที่ต้องเสียเวลาเดินทางมารับการรักษา แทนที่จะใช้เวลาดังกล่าวไปประกอบอาชีพเพื่อหารายได้ให้กับตนเองและครอบครัว โครงการนี้เป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศไทย เนื่องจากสังคมไทยมีทั้งคนที่พร้อมในเรื่องค่าใช้จ่ายและไม่พร้อม ควร

พิจารณาค่าบริการตามฐานะทางเศรษฐกิจมากกว่า เพราะว่าบางครั้งการให้การรักษาบางอย่างมีราคาสูงมาก ทำให้รัฐต้องชดเชยค่าใช้จ่ายในการรักษาเหล่านี้ ผู้ป่วยบางรายต้องนอนรักษาที่โรงพยาบาลเป็นเวลานานๆ ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นเปลืองอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา แต่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการครั้งละ 30 บาท จึงมองว่าเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศชาติ ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดสิทธิประโยชน์การจัดการและตรวจสอบทรัพยากร ประชาชนไม่มีความรู้และความเข้าใจเพียงพอที่จะเข้ามามีส่วนร่วม เนื่องจากรัฐบาลเป็นผู้กำหนดตั้งแต่ต้น ประชาชนไม่มีสิทธิมีเสียงหรือถูกกลະเลยสิทธิไป หรือบางครั้งมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมบ้างแต่ไม่ได้มีรูปแบบ ไม่มีการเปิดเผยถึงงบประมาณการจัดสรร มองว่ายังไม่มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการ เพราะที่ไม่มีตัวแทนของประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือสามารถที่จะตรวจสอบการใช้ทรัพยากรต่างๆ ตามโครงการดังกล่าวได้ นอกจากนี้โครงการดังกล่าวยังไม่สามารถลดปัญหาการให้บริการที่ซ้ำซ้อนได้ เนื่องจากเป็นการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งหาเสียงมากกว่าการเข้าใจปัญหาที่แท้จริง การมารับบริการยังมีความซ้ำซ้อนและจำกัดการใช้บัตรอยู่ เช่น ไม่สามารถให้บริการรักษาได้ทุกโรคจริงตามชื่อโครงการที่ว่า “โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค” ในส่วนของการให้บริการด้านระบบการส่งต่อยังเหมือนเดิม ดังคำกล่าวที่ว่า “กลับเพิ่มปัญหาเรื่องสิทธิบัตรเพิ่มขึ้นอีกเพราะระเบียบการใช้ยังไม่ชัดเจนกำหนดออกมาเหมือนเอาประเทศชาติเป็นหนูทดลอง” วิธีการกระจายงบประมาณให้กับหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ไม่เหมาะสมเนื่องจากไม่ได้นำปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาออกจากเรื่องประชากรในพื้นที่ เพราะว่าในบางพื้นที่ยังมีชนกลุ่มน้อยจำนวนมากที่ไม่สามารถใช้สิทธิรับบริการ 30 บาทได้ แต่โรงพยาบาลก็ต้องรักษาให้เนื่องจากค่านึงถึงหลักมนุษยธรรม และมองว่ายังไม่มีใครให้ความสำคัญลงมาช่วยแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง งบประมาณของประชาชนชายแดนที่เป็นคนพลัดถิ่น บัตรเขียว (บัตรบุคคลอยู่อาศัยชั่วคราว) บัตรชมพู (บัตรบุคคลชนกลุ่มน้อย) ยังได้รับงบประมาณไม่เพียงพอทำให้เมื่อไปรับบริการรักษาพยาบาลภายใต้โครงการดังกล่าวส่งผลให้โรงพยาบาลต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายแทน ทั้งนี้เพราะขีดจำกัดด้านเศรษฐกิจฐานะของประชาชนกลุ่มที่ด้อยโอกาส เช่น กลุ่มบุคคลที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สูง ที่ไม่มีบัตรหรือมีบัตรที่นอกเหนือจากบัตรสีฟ้า (บัตรบุคคลในพื้นที่สูง) และบัตรประชาชนทำให้ไม่มีสิทธิในการรับบริการตามโครงการดังกล่าว



### 2.3.2 ความคิดเห็นต่อผลกระทบภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผู้ให้บริการบางส่วนให้ความเห็นด้วยว่าตนเองยังไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนและหลักการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการให้บริการภายใต้โครงการดังกล่าว เนื่องจากนโยบายการดำเนินการของโครงการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งในส่วนของระเบียบขั้นตอนต่างๆ ทำให้ยังมีความสับสนอยู่มาก ทำให้ผู้ให้บริการไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองเพราะมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากโรงพยาบาลจะต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น ขณะเดียวกันผู้มารับบริการก็ไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของการรับบริการได้อย่างถูกต้อง ผู้รับบริการบางกลุ่มยังไม่เข้าใจในการใช้สิทธิบัตร มีปัญหาเนื่องจากการสื่อสารไม่เข้าใจ บางคนไม่รู้หนังสือและไม่เคยมารับบริการทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ถูกต้อง โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจะทำให้ผู้รับบริการพึ่งพาระบบการให้บริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น เนื่องจากประชาชนคิดว่าบริการแต่ละครั้งเสียค่าบริการเพียง 30 บาท หรือเข้าใจว่าบางอย่างได้รับบริการฟรี และมองว่าประชาชนยังไม่มีความรู้ในการดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัว กรณีของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง พบว่าส่วนใหญ่จะเป็นชุมชนชาวไทยภูเขาไม่มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลตนเองเบื้องต้น จึงทำให้ต้องพึ่งพาการให้บริการจากโรงพยาบาลเป็นหลัก แม้จะเป็นการเจ็บป่วยด้วยโรคเล็กๆ น้อยๆ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจเรื่องส่งเสริมสุขภาพ เพราะผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมารับการรักษาและรับยามากเกินความจำเป็น แต่ผู้ให้บริการบางคนก็ให้ความคิดเห็นว่า การที่ประชาชนมีพฤติกรรมเช่นนั้นเกิดจากการที่ประชาชนเริ่มสนใจดูแลสุขภาพตนเองจึงมารับการรักษาที่โรงพยาบาล ทำให้ภาระงานความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น จากการที่ประชาชนพึ่งพาบบบริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น สำหรับปัญหาที่พบเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการของโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง ได้แก่ เมื่อให้บริการแล้วยังต้องตรวจเช็คสิทธิบัตรอีกครั้ง เพราะประชาชนในพื้นที่มีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่และลักษณะบัตรประจำตัวหลายครั้ง ทำให้มีฐานข้อมูลไม่แน่นอน มีการขึ้นทะเบียนที่ซ้ำซ้อน จึงต้องมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน ดูแลข้อมูลและรวบรวมรายงานให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันมากที่สุด ซึ่งต้องให้ความละเอียดรอบคอบในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งการมีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยในการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ตามหมู่บ้านที่รับผิดชอบ ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาว่าข้อมูลที่มีอยู่ในทะเบียนราษฎรไม่ตรงกับฐานข้อมูลประชากรที่มีอาศัยอยู่จริง สำหรับการอนุมัติบัตรทองมีปัญหาจากความไม่เข้าใจกันระหว่างหน่วยงานระดับที่มีอำนาจในการอนุญาตกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานระดับในพื้นที่

2.3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ผู้ให้บริการบางส่วนเห็นว่าการที่อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่ช่วยกันรักษาความสะอาด ทั้งขยะไม่เป็นที่ โดยในส่วนของตึกผู้ป่วยในพบว่าผู้ป่วยและญาตินำสิ่งของเครื่องใช้มาใช้แล้วมักไม่ค่อยจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ในส่วนความคิดเห็นที่ว่าโรงพยาบาลมีพื้นที่คับแคบและไม่สะดวกต่อการให้บริการ เนื่องจากโครงสร้างของอาคารสถานที่ในโรงพยาบาลก่อสร้างจากเงินงบประมาณที่มีมาแต่เดิม ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่ทางโรงพยาบาลก็พยายามจัดสัดส่วนของอาคารสถานที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการมากที่สุด แต่การให้บริการในบางจุด เช่น แผนกผู้ป่วยนอกในบางครั้งอาจจะคับแคบไปบ้างทั้งนี้เนื่องจากมีจำนวนผู้มารับบริการที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการมารับบริการของผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมีญาติมาส่งจำนวนมาก โรงพยาบาลไม่มีสถานที่พักของญาติขณะรอตรวจ เพราะพื้นที่ที่จัดไว้มีจำกัดจึงไม่เพียงพอที่จะรองรับผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการได้อย่างสะดวก โรงพยาบาลไม่มีจุดให้บริการที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ทำให้ยุ่งยาก ชับซ้อน อาจเนื่องมาจากการที่แผนกผู้ป่วยนอกจัดจุดคัดกรองผู้ป่วยยังไม่ชัดเจน ประกอบกับโรงพยาบาลไม่มีงานประชาสัมพันธ์ที่คอยให้บริการในการติดต่อสอบถามให้กับผู้มารับบริการห้องเก็บค่าบริการยังไม่มีการจัดให้เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดงบประมาณและขาดบุคลากรในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่เข้าใจ เกิดความสับสนเกี่ยวกับขั้นตอนการมารับบริการ โดยเฉพาะในส่วนผู้ที่ไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาล ส่วนเหตุผลที่ว่าโรงพยาบาลไม่มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่าง ๆ ได้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย สะดวกต่อการมารับบริการนั้น พบว่าโรงพยาบาลมีแต่ป้ายบอกชื่อสถานที่หรือบริเวณที่ตั้งของสถานที่ แต่ไม่มีป้ายชี้บอกทางที่จะไปถึงสถานที่แต่ละแห่ง ไม่มีแผนผังแสดงจุดต่างๆ ในโรงพยาบาล และเนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขาไม่ได้เรียนหนังสือทำให้อ่านหนังสือไม่ออก บางคนก็อ่านได้แต่ภาษาพื้นเมือง เช่น ภาษาไทยใหญ่ แต่อ่านภาษาไทยไม่ได้ ทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจกันกับผู้มารับบริการ แต่ทางโรงพยาบาลก็ได้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยจัดให้มีล่ามไว้สำหรับแปลภาษา เพื่อช่วยแก้ปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้มากพอสมควร แต่เนื่องจากทางโรงพยาบาลมีงบประมาณจำนวนจำกัด จึงจ้างล่ามให้ช่วยแปลภาษาได้เฉพาะในช่วงเวลาราชการของการให้บริการเท่านั้น นอกจากนี้ก็แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการให้เจ้าหน้าที่พาไปในแต่ละจุดให้บริการ แต่ก็ทำได้เป็นบางครั้งเพราะว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ผู้ให้บริการเห็นว่าโรงพยาบาลมีมาตรการเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ การให้บริการจะคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการแต่ละคนเป็นสำคัญ แต่เนื่องจากปัจจุบันเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมาก ประกอบกับมีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นจึงทำให้การให้บริการในบางครั้งอาจดูแลผู้รับบริการได้ไม่ทั่วถึงครอบคลุมทั้งหมด เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่สามารถให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย สำหรับในบางครั้งที่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันนั้น เนื่องมาจากการให้บริการในบางช่วงเวลา ผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับผู้ป่วยบางกลุ่มเป็นพิเศษ เช่น ผู้ป่วยที่มีอาการหนัก หรือผู้ป่วยที่มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ รวมทั้งมีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นจึงทำให้บางครั้งมองข้ามตรงจุดนี้ไป

ด้านที่ 3 การตอบสนองการให้บริการ ผู้ให้บริการเห็นว่าในกรณีที่บางครั้งไม่สามารถที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้รับบริการ หรือไม่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลามาตรฐานที่กำหนด และไม่สามารถให้การตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการทันทีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ อาจเนื่องมาจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยหรือบางครั้งอยู่ปฏิบัติงานไม่ครบ เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่ติดราชการหรือเดินทางไปประชุมนอกสถานที่ เป็นต้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง บางครั้งพบว่าอุปกรณ์เครื่องมือมีไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ป่วยต้องรอ อีกทั้งการสื่อสารกับผู้รับบริการลำบากทำให้ไม่แน่ใจว่าสามารถที่จะสื่อถึงความต้องการและสามารถให้บริการได้ สอดคล้องตามความคาดหวังและต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

ด้านที่ 4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการบางคนเห็นว่าตนเองยังมีประสบการณ์ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากเพิ่งเริ่มทำงาน ขาดความรู้และทักษะ สำหรับการให้บริการบางครั้งที่ไม่สามารถแสดงอาการยิ้มแย้ม แจ่มใส ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งไม่สามารถให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทอย่างสม่ำเสมอได้นั้น อาจเนื่องมาจากบางครั้งไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่สามารถให้บริการตามความรู้ความสามารถในบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งไม่สามารถอธิบายขั้นตอนและเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการรับทราบทุกครั้ง เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นชาวไทยภูเขา พูดภาษาไทยไม่ได้จึงทำให้สื่อสารกันลำบาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำให้การปฏิบัติงานในบางครั้งมีความเครียดจากการทำงาน อาจจะมีอารมณ์หงุดหงิดบ้างในการที่ให้บริการบางครั้ง

ด้านที่ 5 ความเห็นอกเห็นใจ ผู้ให้บริการเห็นว่าในกรณีไม่สามารถสอดคล้องดูแลเอาใจใส่และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอ นั้น เนื่องจากปัญหาการติดต่อสื่อสารกันลำบากทำให้อาจเกิดความไม่เข้าใจกัน บางครั้งไม่สามารถสื่อถึงความต้องการของผู้รับบริการได้ ถ้ามีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้ไม่มีเวลาในการสอบถามหรือพูดคุยถึงความรู้สึกของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง เพราะมีอุปสรรคด้านเวลา เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภารกิจอื่นๆ ที่ต้องรับผิดชอบมากจึงไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น จะต้องออกหน่วยให้บริการตรวจสุขภาพนอกพื้นที่ หรือมีการประชุม เป็นต้น บางครั้งไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเดิมโรงพยาบาลใช้ระบบการให้แสดงความคิดเห็นโดยใช้กล่องความคิดเห็นแต่ไม่ได้ผล ต้องประเมินความคิดเห็นจากการใช้ถามในการพูดคุยสอบถามถึงความคิดเห็นแทน แต่กรณีที่มีจำนวนผู้รับบริการมากทำให้ไม่มีเวลาพูดคุยกับผู้รับบริการได้ครอบคลุมอย่างทั่วถึง จึงทำให้ผู้รับบริการไม่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ และผู้ให้บริการไม่สามารถเป็นผู้สนับสนุนให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ เพราะในวันที่มีผู้รับบริการจำนวนมากจะไม่มีเวลาไปพูดคุยให้กำลังใจผู้รับบริการ

2.3.4 ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ผู้ให้บริการเห็นว่าควรจัดให้มีการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์จากบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ตลอดจนขั้นตอนการมารับบริการให้แก่ผู้รับบริการ เพราะพบว่าผู้รับบริการบางส่วนยังขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิการใช้บัตร และบางส่วนเข้าใจว่าบัตร 30 บาทสามารถใช้บริการที่ไหนก็ได้ บางครั้งนำบัตรมาขอออกश्यหรือขอตรวจเลือด ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ สำหรับปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารกับชาวไทยภูเขา นอกจากโรงพยาบาลจะจัดให้มีล่ามไว้ช่วยแปลภาษาแล้ว ควรจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาพื้นเมือง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของโรงพยาบาล โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้ความรู้และส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพให้แก่ประชาชน ส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัวเบื้องต้นเมื่อเกิดความเจ็บป่วย เพื่อลดการใช้ยาอย่างฟุ่มเฟือยและเกินความจำเป็น และแนะนำให้ผู้รับบริการมีค่านิยมที่ดีและถูกต้องกับการใช้บริการสุขภาพที่สถานีนอนามัย ทั้งนี้เพราะว่าสถานีนอนามัยเป็นสถานบริการสุขภาพ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงมากกว่าการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ประจำสถานีนอนามัยมีความใกล้ชิดและเข้าใจปัญหาสุขภาพของประชาชนได้อย่างลึกซึ้งกว่า เพราะที่ผ่านมามีประชาชนเข้าใจว่าสถานีนอนามัยไม่มีบุคลากรทางสาธารณสุขที่คอยให้บริการ จึงมารับบริการที่โรงพยาบาล ในส่วนของการให้บริการโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางจริงๆ เห็นใจ และเข้าใจถึงความต้องการและความรู้สึกของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ ในส่วนของการออกบัตรทอง ยังมีปัญหาที่พบมากที่สุดคือการมีบัตรซ้ำซ้อนเนื่องจากบางคนมีแต่ชื่อแต่ไม่มีตัวตน

และส่วนใหญ่ประชากรมีบัตรเป็นชาวต่างดาว การออกบัตรสุขภาพจึงไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เนื่องจากถ้าใช้ฐานข้อมูลเดิมจากทะเบียนราษฎรจะทำให้ได้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ดังนั้นวิธีการออกบัตรควรเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหลักที่ทำหน้าที่ให้บริการ จะทำให้ได้ข้อมูลในการออกบัตรที่ถูกต้องและใกล้เคียงปัจจุบัน นอกจากนี้ควรมีการสำรวจสิทธิต่างๆ หรือบัตรสิทธิต่างๆ ของผู้รับบริการให้ครบถ้วนแน่ชัดก่อนที่จะมีการออกบัตร ในด้านการจัดสรรงบประมาณให้แต่ละหน่วยงาน ควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับภาระงานที่ให้บริการของแต่ละหน่วยงาน โดยการจัดสรรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา ในส่วนของระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในเรื่องของการขอส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการ หน่วยงานควรมีการทำข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้รับบริการ เพื่อช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างหน่วยงาน และทำให้การประสานเป็นไปด้วยความราบรื่น เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ควรจัดให้มีคณะทำงานขึ้นมาเป็นกรณีพิเศษ เพื่อศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียของการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงาน จากนั้นนำข้อมูลผลการศึกษาที่ได้มานำเสนอให้กับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนทั่วไปได้รับทราบผลการดำเนินงานร่วมกัน โดยไม่ควรปกปิดข้อมูลหรือบิดเบือนความเป็นจริง เพราะผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการดังกล่าวคือ ประชาชนทั้งประเทศ รัฐบาลควรเปิดเวทีเสรีให้ประชาชนทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยการแสดงความคิดเห็นจะต้องอยู่ภายใต้สิทธิส่วนบุคคลไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน และสร้างความเสียหายให้กับสังคมส่วนรวม คำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน เป็นหลัก