

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการเข้าถึงบริการสุขภาพในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสำหรับแรงงานต่างด้าว กรณีศึกษา: อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ การมาใช้บริการสุขภาพของแรงงานต่างด้าวที่ขึ้นทะเบียนแรงงานและมีหลักประกันสุขภาพ ในสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนไว้ ตามสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทั้งยังมีการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ รวมทั้งได้มีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนแรงงานรวมทั้งไม่มีหลักประกันสุขภาพ ในการมาใช้บริการสุขภาพจากสถานพยาบาลของภาครัฐ รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการมาใช้บริการสุขภาพ

สำหรับการศึกษานี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้รับการตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 163 ชุด โดยคิดเป็นร้อยละ 81.5 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ในการวิเคราะห์และคำนวณทางสถิติ ซึ่งได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบด้วย t-test และ F-test โดยผลการศึกษาค้นคว้าประเด็นหลักต่างๆ คือ ข้อมูลทั่วไปของแรงงานต่างด้าวทั้งที่ขึ้นทะเบียนแรงงานและไม่ได้ขึ้นทะเบียนแรงงาน การเข้าถึงบริการสุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริหารองค์กร ด้านการบริการ และด้านผู้ใช้บริการ บริการตามสิทธิที่ได้รับความคุ้มครอง ในโครงการหลักประกันสุขภาพสำหรับแรงงานที่ขึ้นทะเบียนแรงงาน ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพการป้องกันและควบคุมโรค และด้านการตรวจรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพ ปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริหารองค์กร ด้านการบริการ ด้านผู้ใช้บริการ โดยแต่ละประเด็นสรุปภาพรวม ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. การเข้าถึงบริการสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ การบริหารองค์กร การบริการและผู้ใช้บริการ และสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1.1 ด้านผู้ให้บริการ

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิ ที่ได้รับความคุ้มครอง ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะความเอาใจใส่ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ซึ่งถือว่ามีความสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ นอกจากนี้ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ ก็เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการมาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ด้านการบริหารองค์กร

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพ ตามสิทธิ ที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการบริหารองค์กร ในระดับ ปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญต่อความสามารถในการรักษาพยาบาล รวมถึงการ ส่งต่อการรักษา และความสามารถของแพทย์หรือ พยาบาล เพราะถือว่าเป็นเหตุผลสำคัญในการ มาใช้บริการ

1.3 ด้านการบริการ

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ ตาม สิทธิที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการบริการ ในระดับปานกลาง โดยเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการ ส่งผลต่อการใช้บริการมากที่สุด เพราะส่งผลกระทบต่อทั้ง ทางด้านสุขภาพและ การเสียเวลายังส่งผลกระทบต่องานที่ทำ และ ในบริการตามสิทธิที่ได้รับ ความคุ้มครอง ด้านการสร้างเสริมสุขภาพการป้องกันและควบคุมโรค และ ด้านการตรวจรักษา และการฟื้นฟูสภาพ อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากการบริการบางชนิดยังไม่ได้รับการส่งเสริมอย่าง แท้จริง และการบริการบางอย่าง เช่น การฝากครรภ์ ผู้รับบริการเป็นกลุ่มน้อยคือ เฉพาะผู้หญิงที่ ตั้งครรภ์ ทำให้การเข้าถึงบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ

1.4 ด้านผู้ใช้บริการ

โดยภาพรวม ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพ ตามสิทธิ ที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ความสามารถในการมาใช้บริการทั้งนอกเวลาและในเวลาราชการ ไม่แตกต่างกัน เพราะแม้กลุ่มตัวอย่างจะไม่สามารถมารับบริการ จากสถานีนอมาัยในเวลาราชการ ก็สามารถ ใช้ บริการโรงพยาบาลประจำอำเภอ นอกเวลาราชการ เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปรับ บริการไม่นานมาก

2. ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้าน ผู้ให้บริการ การบริหารองค์กร ด้านการบริการและด้าน ผู้ใช้บริการ

2.1 ด้านผู้ให้บริการ

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรค ในการเข้าถึงบริการ สุขภาพ ตามสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และ ไม่สนใจตอบปัญหา

เมื่อซักถามเป็นปัญหาอุปสรรคมากที่สุด เนื่องจาก เวลาที่มาใช้บริการนั้น มีความเจ็บป่วยทางกายอยู่แล้ว และปัญหาทางด้านการสื่อสาร เมื่อมาพบเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ยังทำให้ไม่สามารถบอกเล่าอาการเจ็บป่วยได้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าการรักษาที่ได้รับไม่เต็มที่

2.2 ด้านการบริหารองค์กร

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรค ในการเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการบริหารองค์กร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการไม่มีผู้ประสานงานในการรักษาพยาบาลเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ซึ่งการมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพ และไม่มีคนกลางคอยประสานงาน เพื่อให้การบริการแก่แรงงานต่างด้าว ทำให้เกิดอุปสรรคในการมาใช้บริการเป็นอย่างมาก

2.3 ด้านการบริการ

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรค ในการเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า การใช้เวลารอคอยในการรับบริการ และขั้นตอนการรักษาที่ใช้เวลานาน เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญ เนื่องจากการมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก และผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะมีอาการเจ็บป่วย ที่รุนแรง เพราะเมื่อเวลาเจ็บปวดเล็กน้อย มักจะไม่มารักษาในสถานพยาบาลของรัฐ เมื่อมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และส่วนใหญ่มีอาการรุนแรง ระยะเวลาอคอยเวลานานจึงเป็นปัญหาสำคัญของการบริการ

2.4 ด้านผู้ใช้บริการ

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรค ในการเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านผู้ใช้บริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า การมาใช้บริการสถานพยาบาลของรัฐมีความสะดวกน้อย และบางครั้งเมื่อรักษาแล้วอาการเจ็บป่วยไม่ดีขึ้น ทำให้เมื่อมีอาการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ส่วนใหญ่เลือกที่จะซื้อยาทานเองและจะรักษาที่สถานพยาบาลเอกชน เพราะเหตุผลทางด้านความสะดวกในการรับบริการ

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

จากการศึกษา “การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สำหรับแรงงานต่างด้าว กรณีศึกษา : อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ทำให้ทราบความคิดเห็นต่างๆ มีความเหมาะสมสำหรับแรงงานต่างด้าว โดยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สถานพยาบาลควรมีการวางแผนเพื่อหามาตรการที่จะส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจในด้าน การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรคแก่แรงงานต่างด้าว
2. สถานพยาบาลควรปรับเปลี่ยนการบริการโดยเน้นบริการในเชิงรุก เช่น การเพิ่มจำนวนครั้งในการออกหน่วยบริการสุขภาพในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อรับทราบสภาพปัญหา และนำมาวางแผนในการทำงาน รวมทั้งมีการแสดงนิทรรศการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันโรคสำหรับแรงงานต่างด้าว
3. สถานพยาบาลควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานในท้องถิ่น เพื่อสร้างเครือข่ายในการดูแลสุขภาพ
4. การบริการด้านการตรวจรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพ ควรมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้มีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญในการดูแลรักษาสุขภาพ โดยเฉพาะสุขภาพช่องปาก รวมทั้งการคลอดบุตร โดยอาจมีการรณรงค์ในเรื่องการดูแลสุขภาพอย่างถูกวิธี โดยอาศัยความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดอุปนิสัยในการดูแลสุขภาพที่ดี
5. ด้านการจัดบริการ ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้มารับบริการ รวมทั้งมีการวางแผนงานให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อทำการปรับปรุงบริการที่มีอยู่ ให้สอดคล้องกับความต้องการ และเพื่อเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และทำให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการ แก่แรงงานต่างด้าว และควรมีผู้คอยประสานงานสำหรับแรงงานต่างด้าว ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาล แก่ผู้ป่วยที่เป็นแรงงานต่างด้าวมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงทักษะของผู้ให้บริการ ที่ให้บริการในสถานพยาบาล ในด้านสมรรถภาพของการดูแลรักษาตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสุขภาพแก่แรงงานต่างด้าว
2. ควรมีการศึกษา ถึงทักษะของนายจ้างต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ ของแรงงานต่างด้าว
3. ควรมีการศึกษาถึงทักษะของชุมชน ทั้งระดับผู้บริหาร และประชาชนในท้องถิ่นต่อการให้บริการสุขภาพแก่แรงงานต่างด้าว รวมถึงสวัสดิการด้านอื่นๆ
4. ควรมีการศึกษาถึงการเข้าถึงบริการที่เป็นสวัสดิการด้านอื่นๆ ของแรงงานต่างด้าว