**ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียน**

**ผู้วิจัย** 1. นางประภัสสร เจริญนาม พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาลสอยดาว

 2. นางชลดา ผลศิริ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลสอยดาว

 3. นายวิรัช ไทยนิยม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ โรงพยาบาลสอยดาว

 4. นางสาวชาดา หอมสวัสดิ์ เจ้าพนักงานอาวุโส โรงพยาบาลสอยดาว

 5. นางดวงสมร สุขสิงห์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลสอยดาว

 6. นายธงชัย สายทอง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสอยดาว

**บทคัดย่อ** การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพัฒนาระบบตามเกณฑ์คุณภาพ โดยมีวัตถุประประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ระบบบริการสุขภาพ ในสถานการณ์ปัจจุบัน และเพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพ สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียน ได้ศึกษาประชากร จากบุคลากรผู้ให้บริการของโรงพยาบาลสอยดาว และชาวต่างชาติที่เข้ามาประกอบอาชีพ ท่องเที่ยว และพำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว หรือถาวร ในเขตอำเภอ สอยดาว ซึ่งมีจำนวนประมาณ 30,000 คนเศษ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากบุคลากรผู้ให้บริการของโรงพยาบาลสอยดาว 30 คน, ชาวต่างชาติที่เข้ามารับบริการในโรงพยาบาลสอยดาว จำนวน 56 คน, ศูนย์ประสานบริการสุขภาพชาวต่างชาติ จำนวน 1 แห่ง และระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย เกณฑ์ประเมินระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร, เกณฑ์ประเมินศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) จำนวน 4 ข้อ และการจัดระดับศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M, แบบสังเกต และสัมภาษณ์ สมรรถนะบุคลากรด้านการสื่อสาร, แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของชาวต่างชาติก่อนและหลังการจัดรูปแบบบริการ Soidao Premium Service และแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการชาวต่างชาติ การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวมรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มชาวต่างชาติที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลสอยดาว, ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ เอกสาร และผลงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ และดำเนินการแจกแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลใช้การแจกแจง ความถี่และ ร้อยละ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการสุขภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ

 ผลการพัฒนา พบว่า โรงพยาบาลสอยดาว ผ่านเกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลที่เป็นมิตรแก่ชาวต่างชาติ (Friendly service) จำนวน 5 ข้อ ผ่านเกณฑ์ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) จำนวน 4 ข้อ และระดับศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M อยู่ในระดับ 1 ผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรด้านการสื่อสารภาษาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ76.96 ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ ร้อยละ 86, มีความพึงพอใจต่อ Package ANC ร้อยละ 85 และมีความพึงพอใจต่อ Package Check up ร้อยละ 75 และผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร พบว่า จำนวนผู้รับบริการต่างชาติเพิ่มขึ้น ร้อยละ 15.27ความพึงพอใจจากผู้รับริการต่างชาติ ร้อยละ 86 รายได้จากการจัดบริการสุขภาพแก่ชาวต่างชาติ เพิ่มขึ้น ร้อยละ31.31

ข้อเสนอแนะ ศูนย์บริการสุขภาพต่างชาติ (Foreigner Customer Service Center : FCSC) โรงพยาบาลสอยดาว มีระดับการประเมินศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M อยู่ในระดับ 1 ซึ่งการพัฒนาศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ เป็นการดำเนินงานได้เพียงศูนย์ประสานงานชาวต่างชาติเท่านั้น ดังนั้นโรงพยาบาลสอยดาวจึงมีแผนการพัฒนาศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) ให้ได้ระดับ 2 และระดับ 3 โดยการปรับปรุงสถานที่ตั้งศูนย์ พัฒนาฐานข้อมูล ตามแนวทาง SI3M เพื่อการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียนต่อไป

**บทนำ** กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายและยุทธศาสตร์การเป็นเมืองศูนย์กลางบริการสุขภาพในอาเซียน มีการกำหนดนโยบายที่สำคัญด้านต่างประเทศและอาเซียน เพื่อประโยชน์ความผาสุกของภูมิภาค โดยเสริมสร้างศักยภาพด่านชายแดน จังหวัดแนวชายแดน อำเภอสอยดาวเดิมใช้ระบบเดียวกันกับคนไทย ไม่มีการจัดบริการแยก ทำให้เกิดความสับสน ล่าช้า เกิดความไม่พึงพอใจ และไม่สามารถจัดการค่าใช้จ่ายในการรับบริการได้ จึงได้ระบบใหม่ เพื่อรองรับเมืองบริการสุขภาพอาเซียน ให้รองรับจำนวนผู้รับบริการต่างชาติที่เข้าถึงบริการที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการด้านสุขภาพ และเพิ่มรายได้จากการจัดบริการสุขภาพแก่ชาวต่างชาติ ซึ่งยึดกรอบแนวคิดดังนี้

1. ระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร

2. ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ(FCSC)

3.บุคลากรมีสมรรถนะในการจัดบริการ

 และการสื่อสาร

4. จัดระบบบริการสุขภาพพื้นฐานและ

 บริการพิเศษ ( Soidao Premium Service)

**ระบบบริการสุขภาพอาเซียน**

1 จำนวนผู้รับบริการต่างชาติ เพิ่มขึ้น

2 ความพึงพอใจจากผู้รับริการต่างชาติ

3. รายได้จากการจัดบริการสุขภาพแก่ชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น

 **วิธีการศึกษา**

 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ข้อมูลระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร และข้อมูลศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) จำนวน 4 ข้อ และการจัดระดับศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M

 ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ข้อมูลด้านการสื่อสาร, ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของชาวต่างชาติก่อนและหลังการจัดรูปแบบบริการ Soidao Premium Service และข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการชาวต่างชาติ

 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.เกณฑ์ประเมินระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร

2.เกณฑ์ประเมินศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) จำนวน 4 ข้อ และการจัดระดับศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M

3.แบบสังเกต และสัมภาษณ์ สมรรถนะบุคลากรด้านการสื่อสาร

4.แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของชาวต่างชาติก่อนและหลังการจัดรูปแบบบริการ Soidao Premium Service

5.แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการชาวต่างชาติ

 การเก็บข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

 1. ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวมรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มชาวต่างชาติที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลสอยดาว

 2. ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ เอกสาร และผลงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

 3. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม

**ผลการพัฒนา**

 งานวิจัยเรื่อง เรื่อง การพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียน มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ของระบบบริการสุขภาพในสถานการณ์ปัจจุบัน และ 2. เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจำแนกรายละเอียดของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 เกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลที่ให้บริการแบบเป็นมิตรแก่ประชากรต่างด้าว

 (Friendly service) 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เกณฑ์ประเมินศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) จำนวน 4 ข้อ และการจัดระดับ

 ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M

ตอนที่ 3 แบบสังเกต และสัมภาษณ์ สมรรถนะบุคลากรด้านการสื่อสาร

ตอนที่ 4 แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

 4.1 แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการชาวต่างชาติ สำนักการพยาบาล

 4.2 แบบประเมินความพึงพอใจ รูปแบบการจัดบริการ Soidao Premium Service

 -Package ANC และ Package Check up

ตอนที่ 5 ผลลัพธ์

 5.1 จำนวนผู้รับบริการต่างชาติ เพิ่มขึ้น

 5.2 ความพึงพอใจจากผู้รับริการต่างชาติ

 5.3 รายได้จากการจัดบริการสุขภาพแก่ชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น

รายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลที่ให้บริการแบบเป็นมิตรแก่ประชากรต่างด้าว

 (Friendly service) 5 ข้อ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เกณฑ์การประเมิน Friendly service | ผ่านเกณฑ์ | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| ข้อที่ 1. การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชนด้วยภาษาถิ่นและภาษาอังกฤษ |  / |  |
| ข้อที่ 2. การจัดทำสื่อและช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ประชากรต่างด้าวเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยภาษาถิ่นและภาษาอังกฤษ |  / |  |
| ข้อที่ 3. การปรับทัศนคติของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ประชากรต่างด้าว และการเรียนรู้วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของประชากรต่างด้าว |  / |  |
| ข้อที่ 4. จัดให้มีล่ามสื่อภาษาในโรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน |  / |  |
| ข้อที่ 5. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรสาธารณสุขด้านการสื่อสารภาษาประเทศเพื่อนบ้าน |  / |  |

ตอนที่ 2 เกณฑ์ประเมินศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) จำนวน 4 ข้อ และการจัดระดับ

 ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เกณฑ์การประเมิน FCSC | ผ่านเกณฑ์ | ไม่ผ่านเกณฑ์ |
| ข้อที่ 1. มีสถานที่จัดเป็น ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ(FCSC) |  / |  |
| ข้อที่ 2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ตามแบบที่กำหนด และจุดบริการหลัก ที่เป็นภาษาถิ่น หรือ ภาษาอังกฤษ เช่นห้องตรวจ ห้องจ่ายยา ฯลฯ |  / |  |
| ข้อที่ 3. มีบุคลากรประจำศูนย์บริการ อย่างน้อย 1 คน ทำหน้าที่ประสานบริการในโรงพยาบาลแบบเบ็ดเสร็จ (สื่อสารได้หลายภาษา และมีจิตรบริการ |  / |  |
| ข้อที่ 4. มีศูนย์ประสานงานให้การรับบริการของชาวต่างชาติ เช่น การติดต่อสอบถามข้อมูลทั่วไป ประสานให้ได้รับบริการในโรงพยาบาล ให้ครบถ้วน จนแล้วเสร็จ ตรวจสอบสิทธิ์ การนัดหมาย ประสานการเคลมประกัน ประสานการส่งต่อ รวบรวมข้อมูล ส่ง ศคอส. |  / |  |

ตอนที่ 2.1 การจัดระดับศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| รายการ | กิจกรรมที่มี | ระดับที่ได้ |
| S : STRUCTURE | 1.มีผู้รับผิดชอบ “งานบริการสุขภาพชาวต่างชาติ” เป็นพยาบาลวิชาชีพ หรือจนท.อื่นๆอย่างน้อย 1 คน | ระดับ 1 |
| 2.มีการจัดตั้ง “ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ” ขึ้นในโรงพยาบาล |  |
| I : INFORMATION | 1.มีการรวบรวมสถิติจำนวนชาวต่างชาติทุกประเภท รายงานต่อ ศคอส. | ระดับ 1 |
| 2.มีแหล่งข้อมูลในการสนับสนุนการให้บริการ เช่น ทำเนียบล่าม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| I : INTERVENTION | 1.มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ | ระดับ 1 |
| 2.มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานของงานบริการสุขภาพชาวต่างชาติ |
| 3.มีการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะด้านภาษา แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างน้อย 2 ภาษา |
| 4.มีบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไปสำหรับชาวต่างชาติ |
| 5.ประสานงานการให้บริการชาวต่างชาติกับหน่วยงานอื่น |
| I : INOVATION | 1.มีการใช้เทคโนโลยี่เข้ามาช่วยในการทำงาน โปรแกรมข้อมูลชาวต่างชาติ | ระดับ 1 |
| M : MONITOR & EVALUTION | 1.รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการชาวต่างชาติ ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาระบบการให้บริการชาวต่างชาติ | ระดับ 1 |

ตอนที่ 3. แบบสังเกต และสัมภาษณ์ สมรรถนะบุคลากรด้านการสื่อสาร

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะด้านความสามารถในการสื่อสาร** | **Mean** | **SD** | **ร้อยละ** |
| 1.ความถูกต้อง ออกเสียง คำศัพท์ และประโยค ได้ถูกต้อง | 2.37 | 0.86 | 78.89 |
| 2.ความคล่องแคล่ว พูดต่อเนื่อง พูดชัดเจน ไม่ติดขัด ทำให้สื่อสารได้ | 2.13 | 0.79 | 71.11 |
| 3.การแสดงท่าทาง น้ำเสียงประกอบการพูด | 2.60 | 0.49 | 86.67 |
| 4.ความเข้าใจสามารถตอบคำถามหลังจากที่ฟังได้ทั้งหมด | 1.90 | 0.82 | 63.33 |
| 5.ผู้รับสารสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้ถูกต้อง | 2.33 | 0.86 | 77.78 |
| 6.จับใจความสำคัญของเนื้อหาได้ | 2.60 | 0.62 | 86.67 |
| 7.การรับความหายคำศัพท์  | 2.33 | 0.87 | 74.44 |
| **รวม** | **2.31** | **0.19** | **76.98** |

ตอนที่ 4 แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจผู้รับบริการ | เป้าหมาย | 2560 (ร้อยละ) |
| ผู้รับบริการชาวต่างชาติ | ร้อยละ80 | 86 |
| ความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดบริการ Soidao Premium Service |
| -Package Check up | ร้อยละ 80 | 75 |
| -Package ANC | ร้อยละ80 | 85 |

มีรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

 ตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของชาวต่างชาติที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลสอยดาว

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชายหญิง |  | 3723 | 61.7038.30 |
|  | รวม | 60 | 100.00 |

 จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 และเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| 11-20 ปี21-30 ปี31-40 ปี41-50 ปี51-60 ปี |  | 14212410 | 23.3035.0040.001.700 |
|  | รวม | 60 | 100 |

จากผลการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุระหว่าง 11-20 ปีร้อยละ 23.30 อายุระหว่าง 41-50 ปีร้อยละ 1.70

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
| โสดสมรสหม้าย/หย่า/แยก |  | 19374 | 31.7061.706.70 |
|  | รวม | 60 | 100 |

 จากผลการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 61.70 รองลงมา โสด 31.70 และ หม้าย/หย่า/แยก 6.70

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
| ไม่ได้เรียนหนังสือประถมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมัธยมศึกษาตอนปลายอนุปริญญาปริญญาตรี |  | 102619311 | 16.7043.3031.705.001.701.70 |
|  | รวม | 60 | 100 |

 จากการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 43.30 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.70 ไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 16.70 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 5.00 อนุปริญญา ร้อยละ 1.70 และปริญญา ร้อยละ 1.70

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
| ทำไร่ ทำสวน ทำนารับจ้างค้าขายไม่ได้มาประกอบอาชีพ |  | 292722 | 48.3045.003.303.30 |
|  | รวม | 60 | 100.00 |

 จากการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอาชีพ ทำไร่ ทำสวน ทำนา ร้อยละ 48.30 รองลงมา รับจ้าง ร้อยละ 45.00 ค้าขาย ร้อยละ 3.30 และ ไม่ได้มาประกอบอาชีพ ร้อยละ 3.30

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | สัญชาติ | จำนวน | ร้อยละ |
| กัมพูชาพม่า |  | 573 | 95.005.00 |
|  | รวม | 60 | 100.00 |

 จากการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่มีสัญชาติ กัมพูชา ร้อยละ 95.00 รองลงมา พม่าร้อยละ 5.00

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิ์ในการรักษา

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | สิทธิ์ในการรักษา | จำนวน | ร้อยละ |
| ชำระเงินเองบัตรประกันสุขภาพ |  | 4614 | 76.7023.30 |
|  | รวม | 60 | 100.00 |

 จากการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ ชำระเงินเอง ร้อยละ 76.70 รองลงมา บัตรประกันสุขภาพร้อยละ 23.30

ตารางที่ 8 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของชาวต่างชาติก่อนและหลังการจัดรูปแบบบริการ

 Soidao Premium Service

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ | ก่อนการใช้รูปแบบ | หลังการใช้รูปแบบ |
| X | S.D | X | S.D | t | p |
| **ความสะดวกสบายในการรับบริการ (convenience)**1.มีความสะดวกสบายในการรับบริการสุขภาพ | 3.15 | 0.48 | 4.10 | 0.89 | 7.93 | .001 |
| 2.มีสถานบริการสุขภาพอยู่ใกล้ที่พำนักของตน | 3.17 | 0.46 | 3.67 | 0.93 | 4.44 | .001 |
| 3.มีบริการสุขภาพทุกประเภทตามที่ต้องการ | 3.17 | 0.46 | 3.86 | 0.87 | 6.10 | .001 |
| 4.สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ สถานบริการมีความปลอดภัย | 3.15 | 0.48 | 3.88 | 0.87 | 6.59 | .001 |
| 5.สถานบริการมีการถ่ายเทอากาศดี | 3.15 | 0.48 | 3.88 | 0.84 | 7.10 | .001 |
| 6.สถานบริการสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.11 | 0.49 | 3.93 | 0.84 | 7.08 | .001 |
| 7.ท่านพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการรอการรับบริการ | 3.03 | 0.58 | 3.68 | 0.83 | 5.99 | .001 |
| การประสานงาน (coordination)8.หน่วยต่าง ๆ มีการประสานงานกันเป็นอย่างดีในการให้บริการ | 3.05 | 0.74 | 3.71 | 0.82 | 5.89 | .001 |
| 9.ขั้นตอนในการรับบริการมีความยุ่งยาก | 3.03 | 0.75 | 3.53 | 0.91 | 3.48 | .001 |
| **การให้ข้อมูล**10.ผู้ให้บริการสุขภาพมีปัญหาการสื่อสาร | 3.06 | 0.79 | 3.73 | 0.95 | 4.69 | .001 |
| 11.ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอขณะรับบริการ | 3.05 | 0.83 | 3.76 | 0.88 | 5.40 | .001 |
| 12.ท่านได้รับข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ขณะรับบริการ | 3.00 | 0.80 | 3.76 | 0.88 | 5.95 | .001 |
| **อัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ (courtesy)**13.ท่านได้รับการต้อนรับอย่างดีในสถานบริการสุขภาพ | 3.16 | 0.76 | 3.81 | 0.87 | 4.84 | .001 |
| 14.พยาบาลไทยเป็นกัลยาณมิตรในการให้การดูแล | 3.13 | 0.81 | 3.80 | 0.87 | 5.06 | .001 |
| 15.ชาวต่างชาติได้รับความเอาใจใส่ดีในการดูแล | 3.18 | 0.85 | 3.75 | 0.85 | 4.12 | .001 |
| **คุณภาพบริการ (Quality of Care)**16.ท่านไว้วางใจในการบริการสุขภาพของไทย | 3.18 | 0.79 | 3.81 | 0.87 | 4.57 | .001 |
| 17.ท่านมั่นใจในการเก็บข้อมูลของผู้ป่วยเป็นความลับ | 3.16 | 0.78 | 3.73 | 0.82 | 4.25 | .001 |
| 18.พยาบาลไทยมีสมรรถนะในการให้การพยาบาล | 3.26 | 0.75 | 3.76 | 0.87 | 3.74 | .001 |
| พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ | ก่อนการใช้รูปแบบ | หลังการใช้รูปแบบ |
| X | S.D | X | S.D | t | p |
| 19.บริการได้มาตรฐานระดับสากล | 3.20 | 0.73 | 3.68 | 0.85 | 3.56 | .001 |
| 20.ท่านมั่นใจในคุณภาพการรักษาของแพทย์ไทย | 3.23 | 0.72 | 4.03 | 0.90 | 7.04 | .001 |
| 21.ท่านมั่นใจในคุณภาพการดูแลของพยาบาลไทย | 3.30 | 0.76 | 3.90 | 0.85 | 4.67 | .001 |
| 22.บุคลากรสุขภาพมีความสุภาพ | 3.20 | 0.70 | 3.81 | 0.87 | 4.58 | .001 |
| 23.พยาบาลไทยสามารถให้การช่วยเหลือท่านได้ | 3.20 | 0.68 | 3.80 | 0.81 | 5.76 | .001 |
| 24.แพทย์ไทยมีความสามารถและทราบว่าจะรักษาท่านอย่างไร | 3.26 | 0.73 | 3.83 | 0.88 | 3.70 | .001 |
| 25.พยาบาลไทยให้การดูแลผู้ป่วยทุกคนเป็นอย่างดี | 3.35 | 0.65 | 3.75 | 0.87 | 3.28 | .001 |
| 26.การพยาบาลไทยได้มาตรฐานระดับสากล | 3.35 | 0.68 | 3.65 | 084 | 2.33 | .001 |
| **ค่าใช้จ่าย**27.ค่ารักษาพยาบาลเหมาะสม | 3.33 | 0.68 | 3.73 | 0.82 | 3.49 | .001 |
| **ภาพรวม**28.ความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพของไทยโดยรวม | 3.38 | 0.64 | 3.80 | 0.85 | 3.18 | .001 |

 จากการศึกษาพบว่าชาวต่างชาติมีพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพดีขึ้นในด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ การประสานงาน การให้ข้อมูล อัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ ค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

กราฟที่ 1 แสดงจำนวนผู้ป่วยนอกต่างชาติ ในโรงพยาบาลสอยดาว ตั้งแต่ปี 2556 - 2560

 จากการศึกษาพบว่าชาวต่างชาติมารับบริการรักษาชนิดผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเพิ่มจากปี 2559 ร้อยละ 19.05

กราฟที่ 2 แสดงจำนวนผู้ป่วยในต่างชาติ ในโรงพยาบาลสอยดาว ตั้งแต่ปี 2556 - 2560

 จากการศึกษาพบว่าชาวต่างชาติมารับบริการรักษาชนิดผู้ป่วยในไม่คงที่ แต่เพิ่มจากปี 2559 ร้อยละ 38.18

กราฟที่ 3 แสดงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยต่างชาติที่ไม่มีบัตรประกันสุขภาพ ในโรงพยาบาล

 สอยดาว ตั้งแต่ปี 2556 - 2560

 จากการศึกษาพบว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยต่างชาติที่ไม่มีบัตรประกันสุขภาพ เพิ่มขึ้นทุกปี โดยเพิ่มจากปี 2559 ถึงร้อยละ 31.31

กราฟที่ 4 แสดงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยต่างชาติที่มีบัตรประกันสุขภาพ ในโรงพยาบาล

 สอยดาว ตั้งแต่ปี 2556 - 2560

 จากการศึกษาพบว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยต่างชาติที่มีบัตรประกันสุขภาพ ไม่คงที่ แต่เพิ่มจากปี 2559 ถึงร้อยละ 124.68

ตอนที่ 5 ผลลัพธ์

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ผลลัพธ์ | เป้าหมาย | 2560 (ร้อยละ) |
| จำนวนผู้รับบริการต่างชาติเพิ่มขึ้น  | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 | 15.27 |
| ความพึงพอใจจากผู้รับริการต่างชาติ  | ร้อยละ80 | 86.00 |
| รายได้จากการจัดบริการสุขภาพแก่ชาวต่างชาติ  | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 | 31.31 |

**อภิปรายผล** จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียน มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ของระบบบริการสุขภาพในสถานการณ์ปัจจุบัน และ 2. เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียน ระบบบริการสุขภาพโรงพยาบาลสอยดาว ยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน ใช้ระบบบริการเดียวกันกับคนไทย ไม่มีการจัดบริการแยก ทำให้เกิดความสับสน ล่าช้า เกิดความไม่พึงพอใจ และไม่สามารถจัดการค่าใช้จ่ายในการรับบริการได้ จึงได้จัดรูปแบบระบบใหม่ เพื่อรองรับเมืองบริการสุขภาพอาเซียน ให้รองรับจำนวนผู้รับบริการต่างชาติที่เข้าถึงบริการที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการด้านสุขภาพ และเพิ่มรายได้จากการจัดบริการสุขภาพแก่ชาวต่างชาติ

 ข้อมูลทั่วไปโดยกลุ่มชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 และเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30, พบอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00, พบอายุระหว่าง 11-20 ปีร้อยละ 23.30 อายุระหว่าง 41-50 ปีร้อยละ 1.70 สถานภาพสมรส ร้อยละ 61.70 รองลงมา โสด 31.70 และ หม้าย/หย่า/แยก 6.70, พบระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 43.30 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.70 ไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 16.70 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 5.00 อนุปริญญา ร้อยละ 1.70 และปริญญา ร้อยละ 1.70, พบอาชีพ ทำไร่ ทำสวน ทำนา ร้อยละ 48.30 รองลงมา รับจ้าง ร้อยละ 45.00 ค้าขาย ร้อยละ 3.30 และ ไม่ได้มาประกอบอาชีพ ร้อยละ 3.30, ส่วนใหญ่มีสัญชาติ กัมพูชา ร้อยละ 95.00 รองลงมา พม่าร้อยละ 5.00, พบชำระเงินเอง ร้อยละ 76.70 รองลงมา บัตรประกันสุขภาพร้อยละ 23.30, พบพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพดีขึ้นในด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ การประสานงาน การให้ข้อมูล อัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ ค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

 ผลการศึกษา พบว่า

 ตอนที่ 1 ผ่านเกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลที่ให้บริการแบบเป็นมิตรแก่ประชากรต่างด้าว (Friendly service) ทั้ง 5 ข้อ แสดงว่า โรงพยาบาลสอยดาว มีความพร้อมในการจัดระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียน

 ตอนที่ 2 ผ่านเกณฑ์ประเมินศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) ทั้ง 4 ข้อ แสดงว่า โรงพยาบาลสอยดาว มีความพร้อมในการจัดระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียน

 และการจัดระดับศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) SI3M อยู่ในระดับ 1 แสดงว่า โรงพยาบาลสอยดาว ต้องมีแผนการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) ให้ได้ระดับ 2 และระดับ 3 โดยการปรับปรุงสถานที่ตั้งศูนย์ พัฒนาฐานข้อมูล ตามแนวทาง SI3M เพื่อการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ สู่เมืองบริการสุขภาพอาเซียนต่อไป

 ตอนที่ 3 สมรรถนะบุคลากรด้านการสื่อสารภาษาประเทศเพื่อนบ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ76.96 แสดงว่า บุคลากรผู้ให้บริการโรงพยาบาลสอยดาวส่วนใหญ่มีความสามารถสื่อสารกันได้ สื่อสารกันได้ดีมาก ร้อยละ 2.31 สื่อสารกันไม่รู้เรื่องเลย ร้อยละ 0.91 จำเป็นต้องพัฒนากลุ่มนี้ต่อไป

 ตอนที่ 4 ผู้รับบริการชาวต่างชาติมีความพึงพอใจการใช้บริการ ร้อยละ 86, มีความพึงพอใจต่อ Package ANC ร้อยละ 85 และมีความพึงพอใจต่อ Package Check up ร้อยละ 75 จึงต้องมีการพัฒนา Package Check up ต่อไปในเรื่องของระยะเวลารอคอยที่มีทางด่วนแล้ว แต่ไม่สัมพันธ์กับจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการทางด่วนกลุ่มอื่นๆด้วย เช่น ผู้ตรวจสุขภาพทั่วไป เป็นต้น

 ตอนที่ 5 ผลลัพธ์ การดำเนินงานขององค์กร พบว่า จำนวนผู้รับบริการต่างชาติเพิ่มขึ้น ร้อยละ 15.27 ความพึงพอใจจากผู้รับริการต่างชาติ ร้อยละ 86 รายได้จากการจัดบริการสุขภาพแก่ชาวต่างชาติ เพิ่มขึ้น ร้อยละ31.31 แสดงว่า โรงพยาบาลสอยดาว มีการดำเนินงานขององค์กร เป็นไปตามที่คาดหวัง

**สรุปผล**  จากการศึกษาสถานการณ์ ระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร ของโรงพยาบาลสอยดาว ที่ไม่มีรูปแบบระบบการจัดระบบ สู่การพัฒนาจัดรูปแบบระบบใหม่ คือ พัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร จัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (FCSC) มีการอบรมบุคลากรผู้ให้บริการ ให้มีสมรรถนะในการจัดบริการและการสื่อสารภาษาประเทศเพื่อนบ้าน พร้อมจัดระบบบริการสุขภาพพื้นฐาน และบริการพิเศษ ( Soidao Premium Service) เพื่อรองรับเมืองบริการสุขภาพอาเซียนบรรลุผลลัพธ์ที่คาดไว้ คือ ทำให้จำนวนผู้ป่วยต่างชาติมารับบริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 15.27 มีความพึงพอใจเมื่อมารับบริการถึงร้อยละ 86 ทำให้รายได้จากการจัดบริการสุขภาพแก่ชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ31.31

**กิตติกรรมประกาศ** งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาของอาจารย์เกศรินทร์ ไทยศรีวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิจัยเชิงพัฒนาทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ แนวคิด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆมาโดยตลอด จนงานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

 ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสอยดาว สาธารณสุขอำเภอสอยดาวที่ให้ความร่วมมือ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ รวมทั้งเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

 ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสอยดาว เจ้าหน้าที่ห้องถ่ายเอกสาร โรงพยาบาลสอยดาว ที่ช่วยสละเวลาถ่ายเอกสารแบบสอบถามต่างๆสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

 สุดท้ายขอขอบคุณชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการวิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางประภัสสร เจริญนาม

 นางชลดา ผลศิริ

 นายวิรัช ไทยนิยม

 นางสาวชาดา หอมสวัสดิ์

 นางดวงสมร สุขสิงห์

 นายธงชัย สายทอง

**เอกสารอ้างอิง**

1. กมลรัตน์ (ศักดิ์สมบูรณ์) เทอร์เนอร์. พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพและการรับรู้คุณภาพบริการสุขภาพของชาวต่างชาติในประเทศไทย. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข 2556; 23: หน้า 1-14.
2. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการจัดระดับศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (Foreigner Customer Service Center : FCSC) และSI3M .2559.
3. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการประเมินโรงพยาบาลที่ให้บริการแบบเป็นมิตรแก่ประชากรต่างด้าว (Friendly service). 2556.
4. เฉิด สารเรือน.การเข้าถึงบริการสุขภาพของแรงงานต่างด้าวก่อนก้าวสู่เขตพัฒนาเศรษฐกิจ และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ชายแดนไทย-เมียนมาร์ จังหวัดตาก.วารสารพยาบาลสาธารณสุข 2558; 3: หน้า 1-14.
5. ณรงค์ พิพัฒนาศัย. ปัจจัยสังคมที่กำหนดสุขภาพ (Social determinants of health : SDH) กลยุทธ์และมาตรการแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน โรงพยาบาลชายแดน ให้บริการชาว ต่างชาติอย่างเป็นมิตร (Friendly Service). ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ. 2558. 2 : หน้า 3-4
6. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น; 2545.
7. ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลสอยดาว. รายงานข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล(Hospital profile) โรงพยาบาลสอยดาว จันทบุรี; 2559.
8. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีพ.ศ.2560. ศูนย์ประสานงานเครือข่ายประชาคมอาเซียนด้านการสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี; ศคอส. จังหวัดจันทบุรี. 2560.
9. อัชวัฒน์ คำหวาน.การเข้าถึงบริการสุขภาพของแรงงานข้ามชาติ กรณีศึกษา อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย.วารสารการพัฒนาสุขภาพชุมชน มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2559; 3: หน้า 1-15.