

การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร

พัชรวิพรรณ เจนสาริกรณ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

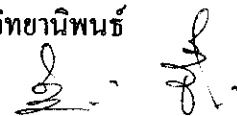
มิถุนายน 2547

ISBN 974-383-934-8

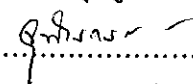
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ พชรวีรธรรม เจนสาริกรณ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

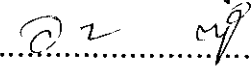
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์


..... ประธาน

(ดร.สุวดี สุกกุธ)

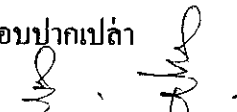

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี)

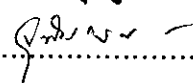

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ จำอยู่)

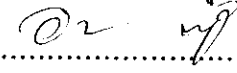
คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน

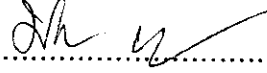
(ดร.สุวดี สุกกุธ)


..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี)


..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ จำอยู่)


..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ภาครูป)


..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชณี สรรเสริญ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 30..... เดือน สิงหาคม..... พ.ศ. 2549.....

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.สุวดี สกฤตฐ์ ซึ่งเป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และสนับสนุนให้กำลังใจมาโดยตลอด ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาริรัตน์ ขำอยู่ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬาลักษณ์ บารมี ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีนันท์ ภาครูป และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชณี สรรเสริญ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้บริหารและบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานำร่องและการวิจัย รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือ ตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านให้ข้อมูลที่มิใช่ประโยชน์ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นทุกสิ่งทุกอย่างหาใครเสมอเหมือนมิได้ ขอขอบพระคุณครอบครัว ญาติพี่น้อง ตลอดจนพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่คอยชี้แนะให้กำลังใจ โดยเฉพาะเพื่อนร่วมรุ่นสาขาการบริหารการพยาบาล (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 6 ที่มีส่วนช่วยเหลือให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณูปการจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบใจแด่บุพการี ผู้มีพระคุณ และอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ณ ที่นี้

พัชรวิพรรณ เจนสาริกมณ

44920300: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล; พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: การบริการ/คลินิกสุขภาพเด็กดี/ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

พัชรวิพรรณ เจนสาริกรม: การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร
(SERVICE OF WELL-BABY CLINIC IN A SELECTED HEALTH PROMOTING HOSPITAL)

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: สุวดี สกฤต, Ph.D., จุฬาลักษณ์ บารมี, Ph.D., อารีรัตน์ จำอยู่, D.S.N. 120 หน้า.
ปี พ.ศ. 2547. ISBN 974-383-934-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไข ปัญหา ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรรแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงธรรมชาติวิทยา เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเป็นผู้ให้บริการทั้งหมดในคลินิกจำนวน 5 คน และผู้รับบริการ จำนวน 9 คน ได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้เกิดความไวเชิงทฤษฎีและสร้างแนวคำถาม นำแนวคำถามไปศึกษานำร่อง จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 29 สิงหาคม 2546 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2546 วิเคราะห์ข้อมูลตลอดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลจนข้อมูลอิ่มตัว

ผลการวิจัยพบว่า การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น นโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ เด็ก 0-5 ปี มีพัฒนาการสมวัย เจริญเติบโตตามเกณฑ์มาตรฐาน และเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว แผนที่เกี่ยวข้อง คือ การพัฒนาเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพโดยเฉพาะเรื่องแม่และเด็ก จัดทำโครงการพัฒนามุมส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กเพื่อพัฒนารูปแบบบริการ โดยมีการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการ 9 ขั้นตอน รวมทั้งจัดกิจกรรมเชิงรุกในชุมชนโดยไปเยี่ยมบ้าน ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่ารูปแบบบริการดี มีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นโดยมีความพึงพอใจต่ออัยยาศัยไมตรีอันดีของผู้ให้บริการ การให้ความรู้และคำแนะนำข้อมูลชัดเจน ได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย การประสานงานบริการคล่องตัว คุณภาพบริการโดยรวมดี มีมาตรฐาน ค่าใช้จ่ายเหมาะสม

ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารให้การสนับสนุน มีวิสัยทัศน์กว้างไกล บุคลากรเพียงพอ มีความรู้ ทักษะและรับผิดชอบ ขวัญกำลังใจดี ให้ความร่วมมือ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูง ยอมรับบริการและพึงพอใจ ผู้ให้บริการเป็นกันเอง อัยยาศัยดี ให้ความรู้ คำแนะนำดี และมีมุมของเล่น

ปัญหา อุปสรรค คือ ปัญหาด้านบุคลากร ผู้รับบริการ สถานที่ งบประมาณ ของเล่นและนิทาน การให้ความรู้ โครงการ/กิจกรรม การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล การคมนาคมและประชาสัมพันธ์ วิธีแก้ปัญหา คือพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานแทนบุคลากรเฉพาะด้าน จัดบุคลากรมาช่วยปฏิบัติงานโดยมอบหมายงานตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพบริการ จัดบุคลากรประจำที่คลินิกสุขภาพเด็กดี ขยายเวลาการบริการ จัดอบรมสอนหรือส่งบุคลากรไปอบรมภายนอก จัดทำคู่มือ จัดประชุมผู้ให้บริการ ให้คำแนะนำผู้รับบริการโดยเน้นให้เห็นถึงความสำคัญ จัดอบรม และนัดทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อให้ความรู้ รับบริจาคของเล่น ปรับปรุงสถานที่จัดกิจกรรมและให้ความรู้ที่ต่อเนื่อง ทันสมัย บันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์และนำมาวิเคราะห์ จัดหารถโดยสารผ่าน หรือคิวรถรับจ้าง และประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุม

44920300: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.N.S.
(NURSING ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SERVICE/ WELL-BABY CLINIC/ HEALTH PROMOTING HOSPITAL
PATCHAREEWAN JENSARIKORN: SERVICE OF WELL-BABY CLINIC IN A
SELECTED HEALTH PROMOTING HOSPITAL. THESIS ADVISORS: SUWADEE
SAKULKOO, Ph.D., JULALUK BARAMEE, Ph.D., AREERUT KHUMYU, D.S.N. 120 P.
2004. ISBN 974-383-934-8

This naturalistic study aimed to examine the service of Well Baby Clinic in a selected Health Promoting Hospital. The sample consisted of five staffs who worked in Well-Baby Clinic and nine customers. The literature was conducted for theory sensitivity to guide interview questions. The data were collected between 29 August 2003 to 30 September 2003. Data were analyzed until they were saturated.

The results revealed that the children between 0-5 years had developed and grown by normal nutrition and breast feeding policy and Health Promoting Hospital, Maternal and Child Health, Nutrition and Child Development Corner. The nine-step service including home visiting were connected with Well-Baby Clinic service.

It was available and satisfied by customers given clear knowledge and advice, courtesy, comfortable and quick service, clean place and convenient coordination. The service quality was a good standard and the payment was reasonable.

The supporting factors were: Firstly, the director's support, having wide vision, staff having knowledge, skill, responsibility, spirituality, coordination, and improvement. Secondly, educated service users, accepted and satisfactory service. Lastly, the friendly staff good, advice and toy corner.

There were a lot of problems, such as, staff, customers, the place, budget, toys and tales, advice, project/ program, data collecting and analysis, transportation and public relations. The solution was setting professional nurses and setting up proper job description.

Another suggestion for improving service quality is that the staff must be in clinic full time and service time should be expanded. The way to improve the staff is training, coaching, attending conference, making guidelines and advice, training and group discussion for customers, toy donation, improving the place, continual giving modern knowledge program, saving the data and analysis by computer, having an access by local bus or hired car terminal and wide spread public relations.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การดูแลส่งเสริมสุขภาพเด็ก.....	6
แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเชิงธรรมชาติวิทยา.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
สถานที่ศึกษา.....	29
ผู้ให้ข้อมูล.....	30
เครื่องมือในการวิจัย.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
จรรยาบรรณของนักวิจัย.....	34
การควบคุมคุณภาพการวิจัย.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	37
ข้อมูลทั่วไปของสถานที่ทำการศึกษา.....	37
การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร.....	43
ปัจจัยที่ทำให้การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ.....	61
ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี.....	65
5 สรุปและอภิปรายผล.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	85
การอภิปรายผล.....	91
การประยุกต์ใช้ผลการวิจัย.....	99
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก.....	109
ภาคผนวก ข.....	113
ภาคผนวก ค.....	117
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	การกำหนดการสร้างภูมิคุ้มกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข..... 9
2	จำนวนผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ปัจจุบัน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคลินิกสุขภาพเด็กดี..... 40
3	จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา สัมพันธ์ภาพกับเด็ก และจำนวนครั้งที่มารับบริการ..... 42

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 การจัดระบบการบริการสุขภาพเด็กในโรงพยาบาลขนาดใหญ่.....	12
2 การจัดระบบการบริการสุขภาพเด็กแบบผสมผสานในโรงพยาบาลขนาดเล็ก.....	13
3 แผนผังคลินิกสุขภาพเด็กดี.....	39
4 ขั้นตอนการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร...	54