

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยตามแนวคิดการศึกษาเชิงธรรมชาติวิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการ ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี

ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการนั้นเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร สำหรับผู้รับบริการนั้นเป็นบิดาหรือมารดาหรือญาติที่พาเด็กมารับบริการที่คลินิกสุขภาพเด็กดีในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร ใช้หลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้เกิดความไวเชิงทฤษฎีสั่งสร้างแนวคำถามและได้ทำศึกษานำร่องในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อฝึกประสบการณ์การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การบันทึกเทป การใช้แนวคำถามที่ได้จัดเตรียมขึ้น การปรับปรุงแนวคำถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ทราบปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่าง ๆ จากนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูล จนกระทั่งข้อมูลมีความอิ่มตัว

สรุปผลการวิจัย

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร เป็นโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง มีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 50 คน การดำเนินงานเป็นการให้บริการตรวจ รักษาผู้ป่วยทั่วไป บริการผู้ป่วยในและ บริการส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มอายุ รวมทั้งมีการดำเนินงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ในศูนย์อนามัย ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด โดยมีภารกิจและวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่สำคัญ คือ พัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ พัฒนางานด้านการส่งเสริมสุขภาพในแต่ละกลุ่มอายุโดยมีทั้งการให้บริการและการศึกษาวิจัย ร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในศูนย์อนามัยในการทำงานวิจัย “เมืองน่าอยู่” และดำเนินงานตามเป้าหมาย ตามนโยบายสร้างสุขภาพของกรมอนามัยปี 2546 รวมทั้งให้การดูแลรักษาผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

คลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เปิดให้บริการวันอังคารและวันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.00 น. มีผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน ประกอบด้วย แพทย์ จำนวน 1 คน ซึ่งมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับคลินิกสุขภาพเด็กดี 1 ปีครึ่ง พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 2 คน ซึ่งมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับคลินิก

สุขภาพเด็กดี 10 เดือน และ 11 เดือน ตามลำดับ พยาบาลเทคนิค จำนวน 2 คน ซึ่งมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคลินิกสุขภาพเด็กดี 3 ปี และ 5 ปี ตามลำดับ มีบรรณาสการงานที่ค่อนข้างเป็นกันเองมีการจัดมุมของเล่นและนิทานสำหรับเด็ก ซึ่งเป็นการบูรณาการ คลินิกสุขภาพเด็กดีที่ไม่ได้เพียงแต่ให้บริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเท่านั้น ยังรวมไปถึงเรื่องการส่งเสริมโภชนาการและการพัฒนาการในเด็กปฐมวัย โดยมีของเล่นและนิทานเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการสำหรับเด็ก

ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จำนวน 14 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ให้บริการ เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคลินิกสุขภาพเด็กดี จำนวน 5 คน เพศหญิง 4 คน เพศชาย 1 คน ส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มอายุ 26-30 ปี จำนวน 4 คน สถานภาพโสด จำนวน 5 คน มีวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรระดับต้น จำนวน 2 คน ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรและผดุงครรภ์ชั้นสูง จำนวน 2 คน ดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 2 คน พยาบาลเทคนิค จำนวน 2 คน มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคลินิกสุขภาพเด็กดีตั้งแต่ 10 เดือน ถึง 5 ปี

ผู้รับบริการ เป็นผู้รับบริการที่พาเด็กมารับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี จำนวน 9 คน เพศหญิง 7 คน เพศชาย 2 คน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 26-30 ปี สถานภาพสมรส คู่ทั้ง 9 คน วุฒิมัธยมศึกษา จำนวน 5 คน มีสัมพันธภาพกับเด็กคือเป็นมารดา 5 คน มารับบริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 4 คน และ 3-4 ครั้ง จำนวน 4 คน

การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร

การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรรเป็นไปตามนโยบายของกรมอนามัย โดยนโยบายที่รับมาจากกรมอนามัยซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีโดยตรง คือ เด็กอายุ 0-5 ปี มีการพัฒนาการสมวัยและมีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์มาตรฐาน การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวนั้น มีแผนที่เกี่ยวข้อง คือ การพัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมอนามัย ในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มอายุโดยเฉพาะเรื่องแม่และเด็ก จัดทำโครงการพัฒนามุมส่งเสริมโภชนาการและการพัฒนาการเด็กปฐมวัย ซึ่งเป็นโครงการที่พัฒนารูปแบบการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี โดยมีการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ให้ผู้รับบริการยื่นบัตรที่ห้องบัตร แล้วจึงนำมายื่นที่หน้าคลินิกสุขภาพเด็กดี

ขั้นตอนที่ 2 ให้บริการชั่งน้ำหนักและวัดส่วนสูงและวัดรอบศีรษะในเด็กอายุต่ำกว่า 1 ปี โดยพยายามให้ผู้รับบริการสามารถชั่งน้ำหนักและวัดส่วนสูงของเด็กได้ด้วยตัวเอง

ขั้นตอนที่ 3 ให้บริการตรวจคัดกรองเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 4 ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการได้รับวัคซีน นัดการฉีดวัคซีนในครั้งต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ให้ผู้รับบริการจ่ายเงิน

ขั้นตอนที่ 6 ให้คำแนะนำการใช้สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็กภาวะโภชนาการและ

อาหาร

ขั้นตอนที่ 7 ให้คำแนะนำสุขภาพในช่องปากและฟัน การประเมินพัฒนาการรวมทั้งให้คำแนะนำเรื่องพัฒนาการ

ขั้นตอนที่ 8 ให้บริการส่งผู้รับบริการที่มีภาวะผิดปกติหรือต้องการพบแพทย์ ไปพบแพทย์

ขั้นตอนที่ 9 ให้บริการวัคซีนพื้นฐานตามสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก

รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเชิงรุกในชุมชน โดยการเยี่ยมบ้าน ซึ่งจะเยี่ยมบ้านทุกวันพุธที่ 1 และ 2 ของทุกเดือน โดยเป็นในลักษณะที่ผสมผสานควบคู่ทั้งมารดาและทารกหลังคลอดในรายที่มีปัญหา

ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี มีรูปแบบบริการที่ดี ครอบคลุมและสมบูรณ์ มีประโยชน์ต่อตัวผู้ให้บริการคือ ทำให้มีความรู้ด้านวิชาการเกี่ยวกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี ทำให้มีทักษะในการบริหารจัดการ ทำให้มีทักษะในการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กเพิ่มมากขึ้น มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการได้รับความรู้ในการดูแลเด็ก การประเมินติดตามภาวะการเจริญเติบโต วัคซีน และพัฒนาการเด็ก ตลอดจนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ มีความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายไมตรีอันดีของผู้ให้บริการ การให้ความรู้และคำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ชัดเจน ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ไม่วุ่นวาย สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อยไม่แออัด การประสานงานของการบริการที่คล่องตัว รวมทั้งการจัดระบบการบริการที่ดี คุณภาพบริการโดยรวมดีและมีมาตรฐาน ค่าใช้จ่ายเหมาะสมและไม่แพง

ปัจจัยที่ทำให้การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ

ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ คือ ผู้บริหารที่สนใจให้การสนับสนุนการดำเนินงาน และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความรู้และทักษะด้านวิชาการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเด็ก มีขวัญและกำลังใจที่ดี ให้ความร่วมมือและมีความร่วมมือระหว่างกันในการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ มีการสนับสนุนงบประมาณประจำปี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูง ให้การยอมรับการให้บริการและมีความพึงพอใจต่อการบริการ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
ต่อผู้รับบริการ ให้คำแนะนำดี และมีมุมของเล่นเด็กเพื่อให้เด็กนั่งเล่นในขณะที่รอรับบริการ

ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี

1. ด้านบุคลากร สามารถสรุปได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1.1 บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1.1.1 บุคลากรเฉพาะด้าน มีจำนวนน้อยไม่พอเพียงต่อการให้บริการเนื่องจาก
ต้องปฏิบัติหน้าที่หลายด้าน จึงทำให้กุมารแพทย์และทันตแพทย์หรือทันตภิบาลไม่สามารถมาให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีในวันเปิดให้บริการ วิธีแก้ไขปัญหาคือ เป็นพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานแทนบุคลากรดังกล่าว แต่ถ้าเป็นลักษณะที่ถ้าเด็กมีภาวะผิดปกติก็จะส่งคนไข้ไปพบแพทย์
เฉพาะด้าน หรือถ้าไม่พบความผิดปกติแต่ต้องการพบแพทย์ก็พาไปพบแพทย์ ความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ ควรมี
กุมารแพทย์ และทันตแพทย์หรือทันตภิบาลประจำที่คลินิกสุขภาพเด็กดี

1.1.2 จำนวนบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอในการบริการ ในกรณีที่มิบุคลากรไป
ราชการหรือลาและมีผู้รับบริการมารับบริการจำนวนมาก จะทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล วิธีแก้ไขปัญหาคือ มีการแจ้งให้หัวหน้าพยาบาลทราบล่วงหน้าแล้วหัวหน้าก็จะ
จัดบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ มาช่วยปฏิบัติงานในคลินิกสุขภาพเด็กดี หรือถ้าขาดบุคลากรเพียง
1 คน และไม่มีบุคลากรมาช่วยก็จะปฏิบัติงานในลักษณะที่ควบกัน 2 จุด แทนบุคลากรที่ไม่อยู่
ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การแก้ไขปัญหานี้ แนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ
ของคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ ควรจัดหาบุคลากรประจำคลินิกสุขภาพเด็กดีเพิ่มขึ้น และปรับปรุง
การให้บริการโดยขยายเวลาการเปิดบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

1.1.3 ขาดบุคลากรประจำในมุมของเล่นและนิทานเด็ก เพื่อให้คำแนะนำให้
คำแนะนำแก่ผู้ปกครองในการเลือกของเล่นและนิทานที่เหมาะสมตามวัย รวมทั้งเพื่อคอยดูแลของ
เล่นและนิทานต่าง ๆ ไม่ให้ชำรุด ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีแก้ไขปัญหานี้ แนวทางการ
ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ ควรจัดให้มีบุคลากรประจำที่มุมของ
เล่นและนิทานเด็ก เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครองเด็ก และดูแลไม่ให้ของเล่นชำรุด

1.1.4 บุคลากรที่สามารถประเมินพัฒนาการเด็ก โดยใช้เครื่องมือทดสอบ
พัฒนาการเดนเวอร์ทู (Denver II) นั้น มีจำนวนน้อยเพียง 1 คน และยังไม่ได้รับการอบรมจาก
ภายนอกหน่วยงาน ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ปัญหานี้ คือ ควรส่งบุคลากรไป
ฝึกอบรมการประเมินพัฒนาการโดยใช้เดนเวอร์ทูจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มเติมอย่างน้อยอีก 1 คน

1.2 บุคลากรที่จัดเวียนมาช่วยปฏิบัติงานแทนในคลินิกสุขภาพเด็กดีในกรณีที่มีบุคลากรไม่เพียงพอ นั้น ขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดทักษะในการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ส่งผลให้การบริการไม่มีคุณภาพ วิธีการแก้ไขปัญหาคือ พยาบาลวิชาชีพผู้รับผิดชอบคลินิกสุขภาพเด็กดี ก็จะสอบถามบุคลากรที่จัดมาช่วยว่ามีความสามารถเรื่องไหน แล้วจึงพิจารณา มอบหมายให้รับผิดชอบตามความเหมาะสม ความคิดเห็น วิธีการแก้ไขปัญหาคือ ข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ ควรจะจัดอบรมหรือสอนบุคลากรที่จัดให้มาช่วยปฏิบัติงานและมีการจัดทำเป็นคู่มือการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี เพื่อให้บุคลากรที่จัดมาช่วยปฏิบัติงานแทนนั้นได้ศึกษา

1.3 บุคลากรของคลินิกสุขภาพเด็กดีบางคนขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาคือ ควรจะมีการประชุมกลุ่มเพื่อชี้แจงหน้าที่ของความรับผิดชอบของแต่ละคน

2. ด้านผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการขาดความตระหนักและการเอาใจใส่บุตรหลานของตนเอง ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาคือ ควรให้คำแนะนำเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นให้เห็นความสำคัญของการได้รับบริการ รวมทั้งควรจะต้องตามผู้ปกครองที่ไม่สนใจในการดูแลเด็ก โดยจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการดูแลเลี้ยงดูเด็ก

3. ด้านงบประมาณ คือ การได้รับงบประมาณสนับสนุนล่าช้า เนื่องจากบุคลากรขาดประสบการณ์ในการเขียนโครงการ ซึ่งต้องมีการปรับแก้ไขไม่ได้รับการเซ็นอนุมัติ จึงทำให้ได้งบประมาณมาดำเนินการช้า ความคิดเห็นมีข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาคือ ควรจะมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการเขียนโครงการที่ถูกต้อง

4. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ คือ ของเล่นและนิทานในมุมของเล่นและนิทานนั้น มีจำนวนน้อยและชำรุดไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ ผู้ให้บริการนั้นกำลังดำเนินการจัดซื้อของเล่นและนิทานอยู่ ความคิดเห็นข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาคือ ควรเปิดรับบริจาคของเล่นเด็ก

5. ด้านสถานที่ให้บริการ สามารถสรุปและนำเสนอเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.1 สถานที่ให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น มีการให้บริการปะปนกันอยู่ระหว่างการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีและการให้บริการฝากครรภ์ จึงทำให้สื่อให้ความรู้ที่ปะปนกัน รวมทั้งยากต่อการตกแต่งสถานที่บริการให้เหมาะสม ความคิดเห็นข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาคือ แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรจะแยกคลินิกสุขภาพเด็กดีและคลินิกให้บริการฝากครรภ์ออกจากกันให้ชัดเจน หรือไม่ก็ควรที่จะจัดตกแต่งสถานที่ให้บริการทั้ง 2 อย่างนั้นให้ดูดีขึ้น และเหมาะสมกับการให้บริการทั้ง 2 ลักษณะ

5.2 ห้องตรวจพัฒนาการเด็กนั้นไม่เป็นสัดส่วนอยู่ใกล้กับที่ฉีดยา และมุมของเล่น และนิทานนั้นยังจัดได้ไม่เป็นสัดส่วนเหมาะสมเท่าที่ควร ความคิดเห็นข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไข ปัญหา แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรจะปรับปรุงจุดตรวจพัฒนาการ และมุมของเล่นและนิทานให้เป็นสัดส่วนและเหมาะสมมากขึ้น

6. ด้านการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ คือ การให้ความรู้โดยวิดีโอและสาธิตอาหารนั้นไม่ต่อเนื่อง และการให้ความรู้โดยบอร์ดวิชาการนั้นไม่ทันสมัย ความคิดเห็นข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไข ปัญหา แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรปรับปรุงการให้บริการโดยมีการเปิดวิดีโอความรู้ให้ผู้รับบริการดูขณะรอรับบริการและมีการสาธิตอาหารสัปดาห์ละครั้ง รวมทั้งควรมีผู้รับบริการทำกลุ่มให้ความรู้ และควรจะมีการปรับเปลี่ยนบอร์ดความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอตลอดเวลา

7. ด้านการดำเนินโครงการ / กิจกรรม พบปัญหา คือ การดำเนินโครงการ / กิจกรรม วันเด็กนั้นไม่ต่อเนื่อง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไข ปัญหาการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรจัดกิจกรรมวันเด็ก เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวและพัฒนาการเด็ก รวมทั้งจัดกิจกรรมให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน ระหว่างพ่อ แม่ ลูก ที่บ้านผู้ปกครองเด็ก เพื่อให้พ่อ แม่ของเด็กได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ รวมทั้งเป็นการพาเด็กมาเล่นร่วมกัน และนำของเล่นมาแลกเปลี่ยนกัน

8. ด้านการจัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์ คือ การจัดเก็บข้อมูลนั้นมีแต่เพียงลงทะเบียนในสมุดทะเบียนเท่านั้น ยังไม่ได้ลงทะเบียนในคอมพิวเตอร์ รวมทั้งยังไม่มีมีการนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาวิเคราะห์ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรมีการจัดเก็บข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการพัฒนางาน รวมทั้งจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

9. ด้านการคมนาคม คือ การคมนาคมไม่สะดวกสำหรับผู้รับบริการที่อยู่ห่าง โรงพยาบาลและไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล ความคิดเห็นข้อเสนอแนะการแก้ไข ปัญหาการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ โรงพยาบาลควรคิดหาวิธีที่จะให้มีรถโดยสารประจำทางผ่าน หรือ มีคิวรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

10. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า การประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการยังไม่ค่อยรู้จักโรงพยาบาลแห่งนี้ โดยส่วนมากจะรู้จักโรงพยาบาลจากการแนะนำเท่านั้น และผู้รับบริการนั้นยังไม่ค่อยทราบการบริการของโรงพยาบาลแห่งนี้ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะการแก้ไข ปัญหาการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรจะปรับปรุงการ

การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และประเมินว่าบริการนั้นเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนดไว้หรือไม่ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นมีใน 6 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ เนื่องจากได้รับบริการที่สะดวกสบาย รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ไม่ยุ่งยาก ไม่วุ่นวาย ซึ่งแสดงว่าขั้นตอนการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นมีความเหมาะสม จึงทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน และเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลำไย แม้นเสถียร (2546) เรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 336 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ เพราะคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกที่มีความสะดวก รวดเร็ว และรอไม่นาน เนื่องจากความสะดวก รวดเร็วเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ดังนั้น การจัดระบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในเรื่องความสะดวก จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ เนื่องจากมีการประสานงานที่คล่องตัวในแต่ละจุด แสดงว่า การจัดระบบการบริการ การประสานงานในแต่ละขั้นตอนนั้นดี มีความเชื่อมโยงของบริการ ที่ต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริรัชต์ สอิ้งทอง (2546) เรื่อง การรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับตำบล ในจังหวัดอุทัยธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานอนามัย ในจังหวัดอุทัยธานี ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานอนามัย จำนวน 420 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานอนามัยนั้น มีความพึงพอใจต่อความเชื่อมโยงการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานอนามัย ซึ่งมีขั้นตอนของการให้บริการที่มีความคล่องตัวในระดับมาก

2.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ออรรถาสัยไมตรีของผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการนั้นมีลักษณะการพูดจาด้วยอรรถาสัยที่ดี ไม่ดุ พูดจาไพเราะ ให้ความรู้สึกที่อบอุ่นเป็นกันเอง ให้การต้อนรับดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริรัชต์ สอิ้งทอง (2546) เรื่อง

การรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น ในจังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนามัยนั้น มีความพึงพอใจต่ออัยยาชัย และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการที่สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยและการทักทายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น การต้อนรับ การยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดคุยทักทายอย่างเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะสร้างความสบายใจให้ผู้รับบริการ ตลอดจนการสร้างสัมพันธภาพระหว่างการใช้บริการได้มีการพูดคุยกัน ให้คำแนะนำ สนใจและเอาใจใส่ ให้ความสนใจเหมือนกับว่าเป็นคนครอบครัวเดียวกัน การรู้จักกันอย่างดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และกล้าที่จะพูดคุยปรึกษาหารือก่อให้เกิดความรู้สึคดี ๆ และต้องการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนวลย์ จารณศรี (2538) เรื่อง แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการ สาธารณสุข ในเขตอำเภอเมืองสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการและรูปแบบสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น แนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการและตำแหน่งที่เหมาะสมในการจัดตั้งสถานบริการ เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของสถานีนามัยในเขตอำเภอเมืองสุพรรณบุรี จำนวน 480 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการมารับบริการเป็นประจำที่สถานีนามัยนั้นเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นเป็นผู้ที่มีอัยยาชัยบริการที่ดี

2.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้ความรู้ คำแนะนำข้อมูลที่ได้รับ เนื่องจากมีความชัดเจน ครบถ้วนตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริรัชต์ สอึงทอง (2546) เรื่อง การรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น ในจังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการด้านการได้รับคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย วิธีการรักษา ยาที่ได้รับ การปฏิบัติตัวในระดับมาก ซึ่งการให้ความรู้ที่ชัดเจนและครบถ้วนนั้นจะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ให้คำแนะนำและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามนั้นจะทำให้ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ว่า ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการให้คำแนะนำนั้นหรือไม่ และควรที่จะเพิ่มเติมความรู้ให้แก่ผู้รับบริการในประเด็นใดบ้าง

2.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมว่าดีและมีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลำไย แม้นเสถียร (2546) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดระบบการให้บริการโดยภาพ

รวมกันสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ จึงทำให้ผู้รับบริการนั้นมีความพึงพอใจ ดังนั้นรูปแบบการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี จึงน่าจะเป็นรูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพในระดับหนึ่ง เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2537, หน้า 171)

2.6 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายว่าเหมาะสมไม่แพง ทั้งนี้เนื่องจากการให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับค่าบริการ อีกส่วนหนึ่งคือการเปรียบเทียบกับที่อื่นแล้วเห็นว่าที่อื่นแพงกว่ามาก จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะจ่ายและมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) เสนอไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการขึ้นอยู่กับว่าราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ซึ่งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพบริการของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป เช่นเดียวกับการวิจัยในไทยของ เบอร์ช (Boesch, 1972, pp. 71-76 อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542, หน้า 41) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และผู้ป่วยพบว่าผู้ป่วยไม่พึงพอใจ เรื่องการเสียเวลารอนาน การไม่อธิบายผลการรักษาให้เข้าใจและคำรักษาพยาบาลแพงแต่ได้ยาที่มีคุณภาพต่ำ และ ทศนวลชัย จารณศรี (2538) ซึ่งศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณสุขในเขตอำเภอเมืองสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล / สวัสดิการที่สถานีนอนมัยจัดเก็บในราคาไม่แพงนั้นเป็นผลให้ประชาชนมาใช้บริการที่สถานีนอนมัยเป็นประจำ

3. ปัญหาและอุปสรรค วิธีการแก้ไข ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โดยผู้วิจัยขออภิปรายในประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายในประเด็นต่อไปนี้

3.1.1 บุคลากรเฉพาะด้านมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากต้องปฏิบัติงานหลายด้าน ได้แก่ งานตรวจรักษาโรคทั่วไป งานทันตกรรม และงานวิชาการ จึงทำให้กุมารแพทย์และทันตแพทย์หรือทันตภิบาลไม่สามารถมาให้บริการประจำที่คลินิกสุขภาพเด็กดีในวันที่เปิดให้บริการ โดยผู้ให้บริการและผู้รับบริการนั้นมีความคิดเห็นในปัญหาด้านนี้ที่สอดคล้องกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเรือน ทองปรอน (2543) เรื่อง บทบาทวิชาชีพด้านการรักษาพยาบาลในสถานีนอนมัยในโครงการนำร่องของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทพยาบาลวิชาชีพด้านการรักษาพยาบาลในสถานีนอนมัย และปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทและผลการปฏิบัติงาน ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานใน

สถานีนอมาซ์ จำนวน 85 คน ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยหลายสาเหตุที่ทำให้ระดับผลการปฏิบัติงานกับระดับบทบาทไม่เป็นไปตามเกณฑ์ เช่น ปริมาณงาน บุคลากรต้องแบกรับปริมาณงานค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ คลินิกสุขภาพเด็กดีได้นำวิธีการแก้ไขปัญหาคือ จะเป็นพยาบาลวิชาชีพให้บริการแทนบุคลากรเฉพาะด้านดังกล่าว ถ้าพบมีภาวะผิดปกติหรือต้องการพบแพทย์ ก็จะส่งต่อเพื่อไปพบแพทย์ รวมทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการที่สอดคล้องกัน คือ ควรมีกุมารแพทย์และทันตแพทย์หรือทันภิบาลประจำที่คลินิกสุขภาพเด็กดี เพื่อให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้นสะดวกต่อการประสานงานและการซักถามของผู้รับบริการ

3.1.2 พยาบาลผู้ให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในกรณีที่มิบุคลากรไปราชการหรือลา และมีผู้รับบริการมารับบริการจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้การบริการไม่มีคุณภาพอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ โดยผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความคิดเห็นในปัญหานี้ที่สอดคล้องกัน ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ สนธิฯ เศรษฐชัยยันต์ (2539) เรื่อง การประเมินผลโครงการบริการผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการที่ได้รับและปัญหาอุปสรรค การรับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการจากโรงพยาบาลลำปาง จำนวน 385 คน ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน จำนวน 139 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการและผู้ให้บริการนั้นมีความคิดเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากร คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยและขาดความพร้อมของบุคลากร โดยจำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอและการจัดอัตรากำลังขึ้นปฏิบัติงานไม่พอเพียง ทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งคลินิกสุขภาพเด็กดีได้มีวิธีแก้ไขปัญหาคือ มีการแจ้งให้หัวหน้าพยาบาลทราบล่วงหน้าแล้วหัวหน้าพยาบาลก็จะจัดบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ มาช่วยปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานในลักษณะที่ควบคู่กัน 2 จุด แทนบุคลากรที่ไม่อยู่ โดยผู้ให้บริการนั้นมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในปัญหานี้ คือ ควรจัดหาบุคลากรประจำคลินิกสุขภาพเด็กดีเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สนธิฯ เศรษฐชัยยันต์ (2539) เรื่อง การประเมินผลโครงการบริการผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะปัญหาด้านบุคลากรขาดความพร้อมโดยจำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอและการจัดอัตรากำลังขึ้นปฏิบัติงานไม่เพียงพอ คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับผู้ป่วย และให้เบิกค่าล่วงเวลา นอกจากนี้ผู้ให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ ควร

ปรับปรุงการให้บริการโดยขยายเวลาการเปิดบริการจากเปิดบริการครึ่งวัน สัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็น เปิดให้บริการเต็มวันสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง โดยช่วงเช้าให้บริการในเด็กปกติ แต่ช่วงบ่ายให้บริการ คลินิกเฉพาะเด็กที่มีปัญหา ซึ่งการเปิดบริการกระจายวันมากขึ้นนั้นจะทำให้ผู้ให้บริการมีเวลาใน การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้เต็มที่ และถ้าสามารถให้บริการตามรูปแบบที่กำหนด ไว้ทุกขั้นตอน และมีผู้รับบริการเฉลี่ยวันละ 10-15 คน รวมเวลาการบริการประมาณ 20 นาทีต่อคน นั้นจะดีมาก เพราะจะสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับรูปแบบมุมส่งเสริม โภชนาการและพัฒนารเด็กปฐมวัยของกรมอนามัย (กรมอนามัย, 2543, หน้า 6) โดยให้เพิ่ม จำนวนวันในการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี เพื่อลดจำนวนเด็กที่มาใช้บริการแต่ละครั้งให้ลดลง และมีคุณภาพมากขึ้น

3.1.3 ขาดบุคลากรประจำในมุมของเล่นและนิทานเด็ก เพื่อให้คำแนะนำแก่ ผู้ปกครองในการเลือกของเล่นและนิทานที่เหมาะสมในแต่ละวัยของเด็ก รวมทั้งคอยดูแลของเล่น และนิทานต่าง ๆ ไม่ให้เกิดการชำรุดจากการเล่นที่ไม่ถูกวิธี โดยผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความ คิดเห็นในปัญหานี้สอดคล้องกัน ผู้วิจัยเห็นว่าถ้าต้องการไปสู่การให้บริการที่เต็มรูปแบบของมุม ส่งเสริมโภชนาการและพัฒนารเด็กแล้ว (กรมอนามัย, 2543, หน้า 6) สิ่งที่เป็นและสำคัญก็คือ มุมของเล่นและนิทานเด็ก พร้อมกับการให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครองในการเลือกของเล่นและนิทานที่ ถูกต้องและเหมาะสมตามวัยของเด็ก ทั้งนี้เพราะการเล่นนั้นมีประโยชน์ คือ ทำให้เด็กได้เรียนรู้ด้วย ตนเอง และส่งเสริมพัฒนาการทุก ๆ ด้านของเด็กทั้งร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสติปัญญา รวมทั้ง นำไปสู่การปลูกฝังค่านิยม วัฒนธรรม และทัศนคติ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างนิสัยและบุคลิกภาพ ของเด็กในวัยต่อ ๆ ไป สำหรับนิทานก็มีความสำคัญและให้ประโยชน์ต่อพัฒนาการเช่นเดียวกัน เพราะนิทานช่วยในการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับธรรมชาติของเด็กปฐมวัย โดยจะช่วยพัฒนาทักษะการ ฟังและการพูด ให้ความรู้ ความสนุกสนาน และจินตนาการแก่เด็ก ทั้งยังฝึกสมาธิให้เด็กรู้จัก สำรวม ให้จดจ่ออยู่กับเรื่องที่ฟัง ซึ่งเป็นพื้นฐานการเตรียมความพร้อมด้านการอ่านหนังสือ และ ปลูกนิสัยรักการอ่านหนังสือไปพร้อมกัน (กรมอนามัย, 2543, หน้า 22, 32) โดยที่ผู้ให้บริการใน คลินิกสุขภาพเด็กดี มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหานี้แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพบริการ คือ ควรจัดให้มีบุคลากรประจำมุมของเล่นและนิทานเด็ก เพื่อให้คำแนะนำแก่ ผู้ปกครองเด็กในการเลือกของเล่นและนิทานให้เหมาะสมตามวัยของเด็ก และดูแลไม่ให้ของเล่น และนิทานชำรุดมากขึ้น แต่เนื่องจากผลการวิจัยพบว่ามีปัญหาจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้ บริการ จึงเป็นไปได้ยากที่จะจัดหาบุคลากรมาประจำที่มุมของเล่นและนิทานเด็ก ดังนั้น จึงอาจ แก้ไขปัญหานี้โดยการแจกรุ่นมือการเล่นของเล่นและนิทานเด็กให้แก่ผู้ปกครอง รวมทั้งการปรับปรุง มุมของเล่นและนิทานเด็ก ในลักษณะที่มีการจัดของเล่นและนิทานเด็กให้เป็นหมวดหมู่ตามวัยของ

เด็ก พร้อมทั้งเขียนป้ายติดบอกไว้ว่าของเล่นและนิทานในแต่ละหมวดนั้นเหมาะสมกับเด็กวัยใด เพื่อที่ผู้ปกครองเด็กจะสามารถเลือกของเล่นและนิทานเด็กได้เหมาะสมและถูกต้องตามวัยของเด็กได้ด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพบริการ คือ ควรพัฒนาปรับปรุงมุมของเล่นและนิทานให้เหมาะสม โดยมีป้ายติดแสดงบอกของเล่นที่เหมาะสมกับเด็กในแต่ละวัย

3.1.4 บุคลากรที่จัดเวียนมาช่วยปฏิบัติงานแทนในคลินิกสุขภาพเด็กดีในกรณีที่มีบุคลากรไม่เพียงพอนั้นขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ซึ่งจะส่งผลให้การบริการไม่มีคุณภาพอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มาช่วยปฏิบัติงานนั้นปฏิบัติงานประจำที่ตึกคลอด และยังไม่เคยมาช่วยปฏิบัติงานที่คลินิกสุขภาพเด็กดี อีกทั้งเป็นเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา จึงทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีที่เป็นบริการ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะเกี่ยวกับเด็ก และจากการทบทวนเอกสารข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลแห่งนี้ พบว่า โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลที่เพิ่งก่อตั้งขึ้นมาใหม่ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จึงยังเป็นเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา ประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ ค่อนข้างน้อย ดังนั้น จึงยังขาดทักษะความชำนาญในการดูแลรักษาและส่งเสริมสุขภาพอยู่บ้าง รวมทั้งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าปัญหาส่วนหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มาช่วยปฏิบัติงานนั้น ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นน่าจะเกี่ยวกับที่ว่าในคลินิกสุขภาพเด็กดีแห่งนี้ยังไม่มีคู่มือการให้บริการไว้สำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางในการให้บริการ ซึ่งในขณะที่ผู้วิจัยทำการศึกษานี้คลินิกสุขภาพเด็กดีแห่งนี้กำลังอยู่ในช่วงที่กำลังดำเนินการจัดทำคู่มืออยู่ ในปัญหานี้ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นวิธีการแก้ปัญหา ข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ ควรจะจัดอบรม หรือสอนบุคลากรที่จัดให้มาช่วยปฏิบัติงานในคลินิกสุขภาพเด็กดี ตลอดจนมีการจัดทำคู่มือการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรที่มาช่วยปฏิบัติงานแทนนั้นได้มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สนิชา เศรษฐชัยยันต์ (2539) เรื่อง การประเมินผลโครงการบริการผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลลำปาง ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาด้านกระบวนการทำงาน ซึ่งขาดคู่มือที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะปรับปรุงการบริการ คือ ควรจัดทำคู่มือรวมเล่มเน้นสาระสำคัญการให้บริการไว้ประจำทุกหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ

3.2 ด้านการจัดระบบการเก็บข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การจัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น มีเพียงลงทะเบียนในสมุดทะเบียนเท่านั้นยังไม่ได้นำมาจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ รวมทั้งยังไม่มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ประกอบในการพัฒนางาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วาสนา พงษ์สุภะ (2541) เรื่อง การวิเคราะห์กระบวนการบริหารงานการดูแลสุขภาพที่บ้านของสถานบริการสาธารณสุข ในจังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กระบวนการบริหารงานการดูแลสุขภาพที่บ้านของสถานบริการสาธารณสุขในจังหวัดอ่างทอง ตามทฤษฎี POSDCORB เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการบริหารงานการดูแลสุขภาพที่บ้านนั้น เกิดจากการที่ไม่ได้นำข้อมูลจากแบบรายงานมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลมักจะคุ้นเคยกับการจัดเก็บข้อมูลโดยการลงบันทึกด้วยมือในเอกสารเท่านั้น รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดระบบการเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้เสนอความคิดเห็นข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรมีการจัดเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการนำไปใช้ประโยชน์ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนางาน รวมทั้งควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้เนื่องจากคอมพิวเตอร์นั้นมีประโยชน์ สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก มีระบบตรวจสอบความผิดพลาดที่ดีกว่าการตรวจสอบที่กระทำด้วยมือ (Sullivan & Decker, 1988 อ้างถึงใน อำพันธ์ สีนารายณ์, 2544, หน้า 72) รวมทั้งการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในคอมพิวเตอร์นั้นจะมีความครบถ้วนและถูกต้องเพิ่มขึ้น (ทิพวรรณ ธาระรุ่ง, 2539, หน้า 101) นอกจากนี้ คอมพิวเตอร์ยังช่วยประหยัดเวลาและพลังงานของมนุษย์ มีความคุ้มค่าและคุ้มค่าในการทำงาน สื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ นอกจากนี้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้คอมพิวเตอร์มีความเชื่อมโยงกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างกว้างขวาง เกิดเครือข่ายการดูแลสุขภาพร่วมกับวิชาชีพต่าง ๆ (วีณา จีระแพทย์, 2544, หน้า 23) ดังนั้นการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดกระทำข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการ มีความถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ตลอดจนมีการเชื่อมโยงการดูแลสุขภาพร่วมกับสหสาขาวิชาชีพภายในหน่วยงาน จึงเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญ

การประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบริหาร จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่ามีปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอ รวมทั้งบุคลากรที่จัดมาช่วยปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการให้บริการ ผู้ที่ประเมินพัฒนาการเด็กนั้นมีเพียง 1 คน และยังไม่ได้รับการอบรมการประเมินพัฒนาการด้วยเครื่องมือจากภายนอก หน่วยงาน วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ของเล่นและนิทานเด็กไม่เพียงพอและชำรุด สถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและเหมาะสม การคมนาคมไม่สะดวก ระบบการเก็บข้อมูลเป็นเพียงบันทึกลงในสมุดทะเบียน และยังไม่มีการนำมาวิเคราะห์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะด้านบริหาร ดังนี้

1.1 ควรมีการจัดทำคู่มือการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ซึ่งมีเนื้อหาวิชาการที่ประกอบไปด้วย ขั้นตอนการให้บริการ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคนและเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่จัดให้มาช่วยปฏิบัติงานในคลินิกสุขภาพเด็กดี ในกรณีที่มีบุคลากรลาหรือไปราชการ ให้เป็นแนวทางเดียวกัน หรือใช้เป็นเอกสารประกอบในการดูงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาศึกษาดูงาน

1.2 ผู้บริหารควรมีการติดตามความก้าวหน้า การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการประชุมสม่ำเสมอ เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาอุปสรรคและให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาทุกเดือน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน และทำให้ทราบปัญหาได้อย่างแท้จริง

1.3 ผู้บริหารควรปรับปรุงเรื่องการจัดอัตรากำลังของหน่วยงานให้มีปริมาณสมดุลและเหมาะสมในแต่ละงาน และสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณให้มีเพียงพอต่อการให้บริการ การปรับเปลี่ยนขยายเวลาให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีจากการให้บริการเพียงครั้งวัน เป็นการให้บริการตลอดทั้งวัน ทั้งนี้เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ รวมทั้งการจัดสถานที่ในการตรวจพัฒนาการให้เป็นสัดส่วนและเหมาะสม เพราะหากจุดตรวจพัฒนาการอยู่ใกล้กับสิ่งรบกวน อาจจะทำให้ผลประเมินพัฒนาการคลาดเคลื่อนได้ ตลอดจนการปรับปรุงมุมของเล่นและนิทานเด็ก โดยมีการจัดของเล่นให้เป็นหมวดหมู่ตามวัย รวมทั้งทำป้ายติดแสดงบอกว่าของเล่นหมวดไหนเหมาะสมกับเด็กวัยใด เพื่อผู้ปกครองเด็กจะได้สามารถเลือกของเล่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับเด็กได้ด้วยตนเอง แต่ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าและคุ้มทุน เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

1.4 ผู้บริหารควรพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นอยู่เสมอ ได้แก่ จัดประชุมวิชาการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี และความรู้เกี่ยวกับการวิจัยและการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลทางสถิติ รวมทั้งการไปศึกษาดูงาน หรือส่งไปศึกษาอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ภายนอกหน่วยงาน เช่น หลักสูตรการประเมินพัฒนาการเด็กด้วยเดนเวอร์ทู (Denver II) หลักสูตรการบริหารจัดการ รวมทั้งการศึกษาต่อเนื่อง ทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท เพื่อจะได้นำความรู้ที่รับกลับมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนควรมีการวิเคราะห์ถึงความต้องการในการศึกษาอบรมของผู้ปฏิบัติงานและความต้องการของหน่วยงาน เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

1.5 ผู้บริหารควรพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดเก็บฐานข้อมูลของคลินิกสุขภาพเด็กดี ให้มีความทันสมัย สะดวกต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลผล เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงาน โครงการเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพในเด็กปฐมวัย รวมทั้งสนับสนุนการค้นคว้าหาความรู้บนฐานข้อมูลในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.6 จากปัญหาเรื่องการคมนาคมไม่สะดวก ผู้บริหารควรประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดหารถโดยสารผ่านหรือมีคิวรถรับจ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่เดินทางมารับบริการ

2. ด้านปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการไม่ทันสมัย การจัดโครงการ/กิจกรรมนั้นไม่มีความต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งการจัดกิจกรรมเชิงรุกนั้น เป็นการไปเยี่ยมบ้านเฉพาะมารดาและทารกที่มีปัญหาเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะด้านการปฏิบัติการในประเด็นดังนี้

2.1 ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยให้ครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี การทำวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การเขียนแผนงานโครงการและการบริหารจัดการ รวมทั้งการศึกษาต่อเนื่องในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลบนฐานข้อมูลในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.2 การพัฒนาความรู้ให้แก่ผู้ปกครองเด็กหรือผู้ดูแลเด็กเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดูแลและเลี้ยงดูเด็กอย่างถูกต้องและเหมาะสม ในเรื่องเกี่ยวกับการดูแลเลี้ยงดูเด็กแบบองค์รวมเพื่อให้เด็กเก่ง ดี และมีความสุข โดยจัดอบรมผู้ปกครองหรือผู้ดูแลเด็กใน

เรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาการตามวัยของลูก การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การประเมินและเฝ้าระวังภาวะ การเจริญเติบโตและพัฒนาการเด็ก การส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ได้แก่ การเล่านิทาน ส่งเสริมการ เล่นของเล่นแบบไทย การวาดภาพระบายสี การให้อาหาร การดูแลสุขภาพในช่องปากและฟัน การป้องกันอุบัติเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้นโดยจัดทำเป็นเอกสาร คู่มือแจกให้แก่ผู้เข้ารับการ อบรมหรือจัดสนทนากลุ่มโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้ปกครองได้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับการดูแลและเลี้ยงดูเด็ก รวมทั้งการให้ความรู้หรือคำปรึกษาทางโทรศัพท์

2.3 การนำบัตรผู้ป่วยนอกของผู้ที่มารับบริการคลินิกสุขภาพเด็กดี มาไว้ที่คลินิก สุขภาพเด็กดีในวันที่เปิดบริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งไม่ต้องไป รอรับบัตรที่ห้องบัตร รวมทั้งยังทำให้สามารถทราบได้ว่าผู้รับบริการคนไหนที่ไม่มาตามนัด ซึ่งจะ ได้มีการติดตามต่อไป

2.4 มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี และงานอื่น ๆ ทุกเดือน รวมทั้งมีกล่องเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการ ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

2.5 จากปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ซึ่งเป็นเพียงการ บอกต่อของผู้รับบริการกันเองเท่านั้น ดังนั้นจึงควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ช่องทาง เช่น ทางวิทยุ เอเอ็ม เอฟเอ็ม หนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ท้องถิ่น เอกสารแผ่นพับ การจัดนิทรรศการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในวันสำคัญ รวมทั้งการประสานองค์กรบริหารส่วน ตำบลในการออกเสียงตามสายของหมู่บ้านและมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการรับ ทราบข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานในเรื่องการให้บริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง

2.6 นำข้อมูลพื้นฐานมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำแผนงาน โครงการเพื่อ แก้ไขปัญหาและปรับปรุง การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี รวมทั้งมีการปฏิบัติงานตาม แผนงานโครงการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตลอดจนประเมินผลการดำเนินโครงการทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพปีละครั้ง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพต่อไป

2.7 มีการจัดกิจกรรมเชิงรุก ไปเยี่ยมบ้านที่ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ เน้นการให้ บริการแบบองค์รวม โดยทีมสหสาขาวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ หรือทันตภิบาล เกษตรกร พยาบาล นักวิชาการ นักโภชนาการ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

3. ด้านการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะด้านการวิจัยในประเด็นดังนี้

3.1 เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่สังกัดกรมอนามัยมีหลายโรงพยาบาล และแต่ละโรงพยาบาลนั้นอาจมีบริบทการดำเนินงานที่แตกต่างกันไปบ้าง ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพแห่งอื่น ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้เป็นบทเรียนและแนวทางในการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีในโรงพยาบาลอื่น ๆ ให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานต่อไป

3.2 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การประเมินผลโครงการนั้นเป็นเพียงการประเมินคุณภาพโดยวัดความพึงพอใจเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการด้านอื่นร่วมด้วย ทั้งนี้เพื่อนำประกอบการศึกษาว่าการดำเนินงานนั้นมีความเหมาะสมคุ้มค่าและคุ้มค่าเพียงใด