

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการ ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบธรรมชาติวิทยา รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน ผู้รับบริการ จำนวน 9 คน โดยการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ และเพิ่มเติมข้อมูลบางส่วนโดยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตจากการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้ศึกษา จำนวน 10 เรื่อง ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นจนข้อมูลอิ่มตัว โดยเริ่มตั้งแต่ 29 สิงหาคม 2546 ถึง 30 กันยายน 2546 (รวมทั้งสิ้น 1 เดือน 3 วัน) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ตลอดระยะเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานที่ทำการศึกษา

ส่วนที่ 2 การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ทำให้การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี

ข้อมูลทั่วไปของสถานที่ทำการศึกษา

สถานที่ทำการศึกษาคือคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร ซึ่งสังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดดังนี้

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร

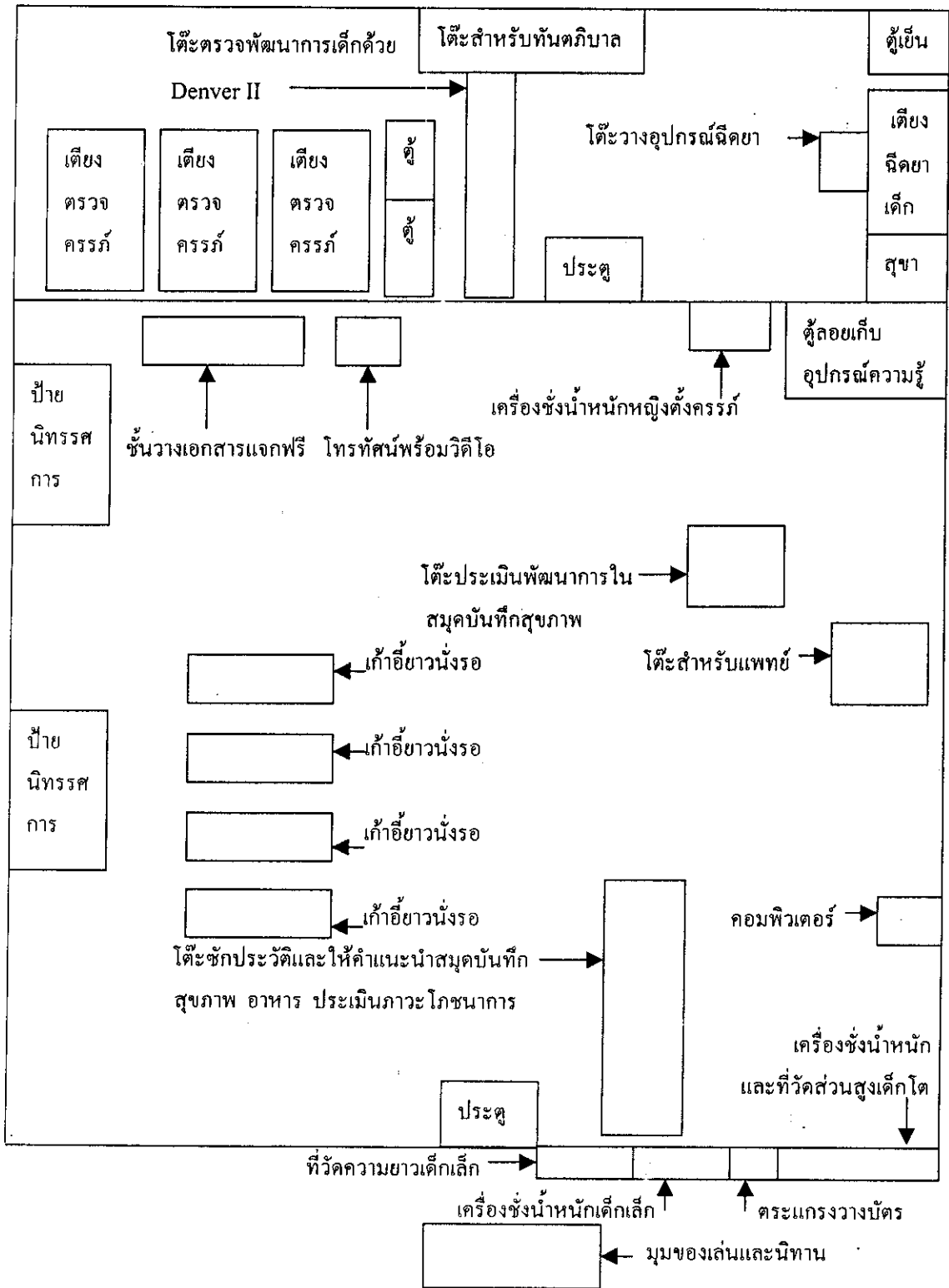
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรรเป็นโรงพยาบาล ขนาด 30 เตียง มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น จำนวน 50 คน ประกอบด้วยแพทย์ จำนวน 2 คน ทันตแพทย์ จำนวน 2 คน เภสัชกรจำนวน 1 คน นักเทคนิคการแพทย์ จำนวน 1 คน พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 18 คน พยาบาลเทคนิค จำนวน 17 คน นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่งานทันตภิบาล จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 2 คน และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย จำนวน 3 คน การดำเนินงานเป็นการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย

ทั่วไป บริการผู้ป่วยใน และบริการส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มอายุ รวมทั้งมีการดำเนินงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ในศูนย์อนามัย ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด โดยมีภารกิจและวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อที่จะพัฒนางานให้เป็นที่รมอนามัยตั้งไว้ ดังนี้

1. พัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตามเกณฑ์การประเมินของกรมอนามัย
2. พัฒนางานด้านการส่งเสริมสุขภาพในแต่ละกลุ่มอายุ โดยมีทั้งการให้บริการและมีการศึกษาค้นคว้าวิจัยหารูปแบบในการดำเนินงานที่เหมาะสม
3. ร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในศูนย์อนามัยในการทำงานวิจัย “เมืองน่าอยู่”
4. ร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในศูนย์อนามัยในการดำเนินงานตามเป้าหมายตามนโยบายสร้างสุขภาพของกรมอนามัยปี 2546
5. ให้การดูแลรักษาผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

คลินิกสุขภาพเด็กดี

คลินิกสุขภาพเด็กดี เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เปิดให้บริการวันอังคารและวันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.00 น. มีป้ายชื่อคลินิกติดแสดงให้เห็นชัดเจน แต่ยังไม่มียังมีผังรายชื่อผู้ให้บริการ บริเวณด้านหน้าคลินิกมีอุปกรณ์สำหรับชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูงหรือความยาวและวัดสัปดาห์เด็ก ภายในคลินิก แบ่งออกเป็น 2 ห้อง ห้องแรกเป็นห้องที่จัดสำหรับให้ผู้รับบริการนั่งรอ มีโสตทัศนูปกรณ์และสื่อต่าง ๆ ในการให้ความรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็ก การส่งเสริมพัฒนาการเด็กตามวัย ได้แก่ ป้ายนิทรรศการ แผ่นพับเอกสารความรู้สำหรับแจกฟรี โทรทัศน์ พร้อมเครื่องฉายวีดิโอ ม้วนวีดิโอ ส่วนห้องที่สองเป็นห้องสำหรับให้บริการสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน ได้แก่ ฉีดวัคซีน หยอดโพลิโอ มีตู้เย็นเก็บวัคซีน ซึ่งมีเทอร์โมมิเตอร์วัดแสดงความเป็นเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพของวัคซีนให้มีไว้อยู่ตลอดเวลา และมีอุปกรณ์ในการฉีดยา นอกจากนี้ตรงกันข้ามกับคลินิกสุขภาพเด็กดียังมีการจัดมุมของเล่นและนิทานสำหรับเด็ก ซึ่งเป็นการบูรณาการคลินิกสุขภาพเด็กดี ที่ไม่ได้ให้บริการเพียงส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเท่านั้น ยังรวมไปถึงการส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กปฐมวัย โดยมีของเล่นและนิทาน เพื่อเสริมสร้างพัฒนาการสำหรับเด็ก ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แผนผังคลินิกสุขภาพเด็กดี

บุคลากรของคลินิกสุขภาพเด็กดี

คลินิกสุขภาพเด็กดีแห่งนี้มีผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน ประกอบด้วย แพทย์ จำนวน 1 คน ซึ่งมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับคลินิกสุขภาพเด็กดี 1 ปี 6 เดือน พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 2 คน ซึ่งมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับคลินิกสุขภาพเด็กดี 10 เดือน และ 11 เดือน ตามลำดับ พยาบาลเทคนิค จำนวน 2 คน ซึ่งมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับคลินิกสุขภาพเด็กดี 3 ปี และ 5 ปี ตามลำดับ มีบรรยากาศการทำงานที่ค่อนข้างเป็นกันเอง มีผู้มารับบริการเฉลี่ยวันละประมาณ 30 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 14 คน โดยกลุ่มผู้ให้บริการคือบุคลากรของคลินิกสุขภาพเด็กดีทั้งหมด จำนวน 5 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน เพศชายจำนวน 1 คน อายุ 26-30 ปี จำนวน 4 คน อายุ 31-35 ปี จำนวน 1 คน สถานภาพสมรส โสด จำนวน 5 คน วุฒิกการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรระดับต้น จำนวน 2 คน ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรและผดุงครรภ์ชั้นสูง จำนวน 2 คน แพทยศาสตรบัณฑิตและผู้เชี่ยวชาญด้านกุมารเวชกรรม จำนวน 1 คน ตำแหน่งปัจจุบัน พยาบาลเทคนิค จำนวน 2 คน พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 2 คน นายแพทย์ จำนวน 1 คน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคลินิกสุขภาพเด็กดี 10 เดือน จำนวน 1 คน 11 เดือน จำนวน 1 คน 1 ปี 6 เดือน จำนวน 1 คน 3 ปี จำนวน 1 คน 5 ปี จำนวน 1 คน ดังแสดงใน ตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิกการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคลินิกสุขภาพเด็กดี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)
เพศ	
ชาย	1
หญิง	4
อายุ	
26-30 ปี	4
31-35 ปี	1
สถานภาพ	
โสด	5
คู่	0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)
วุฒิการศึกษา	
ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรระดับต้น	2
ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรและผดุงครรภ์ชั้นสูง	2
แพทยศาสตรบัณฑิตและผู้เชี่ยวชาญด้านกุมารเวชกรรม	1
ตำแหน่งปัจจุบัน	
นายแพทย์	1
พยาบาลวิชาชีพ	2
พยาบาลเทคนิค	2
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคลินิกสุขภาพเด็กดี	
10 เดือน	1
11 เดือน	1
1 ปี 6 เดือน	1
3 ปี	1
5 ปี	1

ผู้รับบริการ จำนวน 9 คน เพศหญิง จำนวน 7 คน เพศชาย จำนวน 2 คน อายุ 26-30 ปี จำนวน 4 คน อายุ 31-35 ปี จำนวน 2 คน อายุ 36 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน อายุ 16-20 ปี จำนวน 1 คน สถานภาพสมรส คู่ จำนวน 9 คน วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน 5 คน ประถมศึกษา จำนวน 3 คน ปริญญาตรี จำนวน 1 คน สัมพันธภาพกับเด็กคือเป็นมารดา จำนวน 5 คน บิดา จำนวน 2 คน เป็นญาติ จำนวน 2 คน จำนวนครั้งที่มารับบริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 4 คน 3-4 ครั้ง จำนวน 4 คน 5-6 ครั้ง จำนวน 1 คน ดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวผู้วิจัย แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และบันทึกข้อมูล ดังนี้

1. นักวิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Strebert & Carpenter, 1999) ดังนั้นผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมดังนี้

1.1 ความรู้ด้านเนื้อหา และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่และโครงสร้างของศูนย์อนามัย การดูแลสุขภาพเด็ก และแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแนวทางในการสร้างคำถาม

1.2 ความรู้ด้านระเบียบวิธีการวิจัย ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมในด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยผ่านการลงทะเบียนเรียนวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 2 หน่วยกิต และศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพจากการอ่าน เอกสารและตำรา

2. แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์บนพื้นฐานความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อเป็นแนวทางเตือนความจำของผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลในระหว่างการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีความยืดหยุ่น ที่เอื้อต่อการให้ข้อมูล ตอบได้อย่างอิสระ เมื่อได้แนวคำถามแล้วนำไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นจึงได้ทำการศึกษานำร่อง (Pilot Study) เพื่อฝึกประสบการณ์ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การบันทึกเทป การใช้แนวคำถามที่ได้จัดเตรียมขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ทราบ ปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่าง ๆ และยังเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเตรียมการก่อนการเก็บข้อมูลจริง โดยผู้วิจัยได้นำแนวคำถามที่สร้างขึ้นไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน ผู้รับบริการ จำนวน 2 คน ณ โรงพยาบาลประจำจังหวัดแห่งหนึ่ง หลังจากได้ทำการศึกษานำร่องแล้ว ผู้วิจัยปรับปรุงแนวคำถามเพื่อการนำไปใช้ประกอบการเก็บข้อมูลจริง

ภายหลังจากการศึกษานำร่องเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแนวคำถามที่ได้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาโดยที่ผู้วิจัยปรับแนวคำถามตามการชี้แนะจากข้อมูลที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปใช้ประกอบการเก็บข้อมูลครั้งต่อไปเป็นวงจรเช่นนี้จนได้ข้อมูลอ้อมตัว

สำหรับแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้น แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แนวคำถามผู้ให้บริการ

ชุดที่ 2 แนวคำถามผู้รับบริการ

แนวคำถามผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 2 ส่วน (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ก) ได้แก่
ส่วนที่ 1 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แนวคำถามที่เกี่ยวกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี

แนวคำถามผู้รับบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วน (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ก) ได้แก่
ส่วนที่ 1 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แนวคำถามที่เกี่ยวกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี

3. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล บันทึกข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยได้แก่ เครื่องบันทึกเทป ม้วนเทปเปล่า แบตเตอรี่ แฟ้มจัดเอกสาร และสมุดจดบันทึกที่สะดวกต่อการพกพา เพื่อจดบันทึกในภาคสนาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่ตัดสรรแห่งหนึ่ง โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึง ศูนย์อนามัย ซึ่งเป็นต้นสังกัดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
2. ผู้วิจัยเข้าพบและแนะนำตัวกับผู้อำนวยการศูนย์อนามัย หัวหน้ากลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โดยบอกถึงวัตถุประสงค์และระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการวิจัย
3. ผู้วิจัยแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อสร้างสัมพันธภาพและขอความร่วมมือในการเป็นผู้ให้ข้อมูลตามแนวทางในแบบฟอร์มพิกัดสิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล (ดังภาคผนวก ข) หลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลตกลงยินยอมเป็นผู้ให้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจึงสร้างความไว้วางใจและพิกัดสิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล
4. ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้ให้ข้อมูลทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากผลการวิจัยต่อส่วนรวม และอธิบายให้ทราบถึงความสำคัญและคุณค่าของข้อมูลที่จะได้รับจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความปรารถนาและสร้างเป้าหมายร่วมกันในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลยินดีและเต็มใจที่แบ่งปันประสบการณ์อย่างมีจุดมุ่งหมายด้วยความเข้าใจและให้ข้อมูลที่ เป็นจริง
5. ผู้วิจัยปฏิบัติตนบนพื้นฐาน มารยาทสุภาพชนในสังคมไทย มีความตรงต่อเวลานัดหมายไม่ผิดคำพูด เป็นนักฟังที่ดี ใฝ่ต่อความรู้สึกทั้งปฏิกิริยาทางอารมณ์ และเนื้อหาสาระเพื่อให้การตอบสนองที่เหมาะสมในความเป็นมิตร หลีกเลี่ยงการตำหนิ และขำให้ทราบถึงความ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา สัมพันธภาพกับเด็ก และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)
เพศ	
ชาย	2
หญิง	7
อายุ	
16-20 ปี	1
21-25 ปี	0
26-30 ปี	4
31-35 ปี	2
36 ปีขึ้นไป	2
สถานภาพสมรส	
โสด	0
คู่	9
วุฒิการศึกษา	
ประถมศึกษา	3
มัธยมศึกษา	5
ปริญญาตรี	1
สัมพันธภาพกับเด็ก	
บิดา	2
มารดา	5
ญาติ	2
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	
1-2 ครั้ง	4
3-4 ครั้ง	4
5-6 ครั้ง	1

การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร ตามลำดับดังนี้

1. นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี

การให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรรนั้น เป็นไปตามนโยบายของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข นโยบายที่รับมาจากกรมอนามัย ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ การส่งเสริมเด็กอายุ 0-5 ปี ให้มีพัฒนาการสมวัย มีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์มาตรฐาน และส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานตามนโยบายสร้างสุขภาพของกรมอนามัยประจำปี 2546 ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น คือ เด็กอายุ 0-5 ปี มีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์มาตรฐานอายุ น้ำหนักร้อยละ 90 และเด็กอายุ 0-5 ปี มีพัฒนาการสมวัย ร้อยละ 72 นอกจากนี้ยังรับนโยบายจากหน่วยงานอื่น ในกระทรวงสาธารณสุข คือ การรณรงค์วัคซีนป้องกันโรคโปลิโอ การค้นหาเด็กออทิสติก (Autistic) ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็จะมีส่งเสริมพัฒนาการเด็ก 0-5 ปี ให้สมบูรณ์และส่งเสริมให้เด็กกินนมแม่อย่างเดียว”

R 290846031

“เราดูแลเด็ก 0-5 ปี ให้มีพัฒนาการสมวัย แล้วก็ส่งเสริมภาวะโภชนาการ ส่วนเด็ก 0-2 ปี ที่ติดเชื้อ เอช ไอ วี (HIV: Human Immuno Deficiency Virus: ภาวะภูมิคุ้มกันบกพร่อง) จากการติดเชื้อไวรัสจากแม่สู่ลูกอะไรเนี่ยเราไม่ได้รับผิดชอบโดยตรง ก็แค่แจกจ่ายนมให้ รับผิดชอบก็แค่ส่วนหนึ่ง”

R 090946061

“งานที่ทำก็จะมีดูแลเด็ก 0-5 ปี ให้มีพัฒนาการสมวัยต่าง ๆ แล้วก็เด็กไทยทั่วไปจะต้องได้รับวัคซีนให้ครบถ้วน แล้วก็จะต้องมีสุขภาพที่แข็งแรง และก็จะมีเกี่ยวกับนโยบายของปลัดกระทรวงเป็นบางช่วงที่เกี่ยวกับเรื่องการค้นหาเด็กออทิสติก (Autistic) ในกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสที่จะเกิดออทิสติกได้”

D 100946071

2. แผนการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี

นอกจากนี้ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพแห่งนี้ยังมีแผนพัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมอนามัย ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดการผสมผสานของการส่งเสริมสุขภาพเข้ากับบทบาทหน้าที่ของโรงพยาบาลในด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูและการป้องกันโรค เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร

และชุมชนในการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งมีการพัฒนางานทางด้านการส่งเสริมสุขภาพในทุกกลุ่มอายุ โดยมุ่งเน้นเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องแม่และเด็ก ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“โรงพยาบาลเราเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ แต่ว่าก็ต้องบอกว่าที่เราเน้นส่วนใหญ่ก็คือ จะเน้นเกี่ยวกับแม่และเด็ก ก็จริง ๆ...คือมีหลายเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนการพัฒนาเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เกี่ยวกับเรื่องลูกเกิดรอดแม่ปลอดภัย เกี่ยวกับโครงการให้น้ำนมแม่ ซึ่งแล้วก็ยังมีโครงการชายหญิงวัยทอง แต่เนื่องจากมีบุคลากรจำกัดเราก็จะเลือกแต่โครงการที่เราคิดว่าน่าจะรองรับงานเราได้มากที่สุด สิ่งที่เราทำก็คือ ที่เน้นก็คือเกี่ยวกับเรื่องแม่และเด็กเป็นส่วนใหญ่”

D 100946071

3. โครงการพัฒนารูปแบบการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี

นอกจากการให้บริการเพื่อสนองตอบนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพแห่งนี้อย่างได้พัฒนาการบริการเพิ่มขึ้น โดยจัดทำโครงการพัฒนามุมส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กปฐมวัย (NDC: Nutrition and Development Corner) ซึ่งเป็นโครงการที่พัฒนารูปแบบการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพซึ่งมีการดำเนินโครงการคือ จัดประชุมชี้แจงคณะกรรมการ/คณะทำงาน ให้ทราบถึงการดำเนินงานในมุมส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กปฐมวัย จัดอบรมกลุ่มที่จะต้องปฏิบัติงานในมุมส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กปฐมวัย โดยมีกลุ่มทำงาน 1 ทีม ประสานงานกับกลุ่มที่รับผิดชอบ มีการประชาสัมพันธ์โครงการเผยแพร่ข่าวสารในการดำเนินงานมุมส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กปฐมวัย เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ จัดมุมพัฒนาการเด็ก และมีการให้คำแนะนำความรู้ทางด้านการกระตุ้นพัฒนาการเด็ก จัดมุมสาธิตการทำอาหารตามวัย ให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในเรื่องเกี่ยวกับการเลี้ยงดูบุตรให้เหมาะสมกับวัย จัดให้มีสัปดาห์ณรงค์ในเรื่องการดูแลทันตสุขภาพและอาหารที่มีผลต่อฟัน ประเมินพัฒนาการและภาวะโภชนาการในเด็กที่มาใช้บริการ พร้อมทั้งประเมินโครงการด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการ และจากการที่ผู้วิจัยได้ไปทบทวนเอกสารรูปแบบการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี จำนวน 1 ฉบับ และการสังเกตจำนวน 3 ครั้ง พบว่า คลินิกสุขภาพเด็กดีมีการจัดระบบ ขั้นตอนการให้บริการ สรุปได้เป็น 9 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 พบว่า ขั้นตอนนี้ให้ผู้รับบริการยื่นบัตรประจำตัวผู้ป่วยนอก พร้อมด้วยสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก ที่ห้องบัตร หลังจากนั้นจะได้รับสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก พร้อมด้วยบัตรประจำตัวผู้ป่วยคืน รวมทั้งได้รับบัตรผู้ป่วยนอกและใบสั่งยา จากนั้นผู้รับบริการ

นำเอกสารดังกล่าวมาขึ้นโดยใส่ตรากรรน้ำคลินิกสุขภาพเด็กดี ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจสอดคล้องตามเอกสาร ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็คือคนไข้ (ผู้รับบริการ) จะนำประวัติสมุดสีชมพู (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) มาวางไว้ที่จุดที่ 1 เพื่อที่จะรอชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูงเด็ก”

T 270946111

“แต่แรกก็คือพ่อแม่เด็กเนี่ยจะต้องมาขึ้นบัตรที่ห้องบัตร พอขึ้นบัตรเสร็จก็ต้องบอกว่าเคยมาหรือไม่เคยมา ถ้าเกิดเคยมาก็จะหาประวัติเก่า...แล้วจะมีการถามว่าเนี่ยเขาจะมาทำอะไร ถ้าเกิดจะมาที่ห้อง เอ็น ดี ซี คลินิก (NDC Clinic) เขา (เจ้าหน้าที่ห้องบัตร) ก็จะส่งไปคนไข้ (ผู้รับบริการ) ก็จะเดินไปที่เอ็น ดี ซี แล้วจะวางบัตรไว้ตรงบริเวณหน้าห้อง”

D 100946071

ในขณะเดียวกันผู้รับบริการก็เข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็มาครั้งแรก ก็มาขึ้นบัตร(และสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก)... (แล้วพอขึ้นบัตรเสร็จ) เขา (เจ้าหน้าที่ห้องบัตร) ก็ส่ง (บัตรผู้ป่วยนอกและสมุดสีชมพูพร้อมด้วยใบสั่งยาให้) แล้วก็มาขึ้นบัตรที่นี่ (คลินิกสุขภาพเด็กดี)”

P 090946041

“ก็พอเข้ามา (ในโรงพยาบาล) ไข้ใหม่คะ ก็มาขึ้นบัตร ขึ้นสมุดสีชมพู (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) นะคะ ที่ห้องบัตรแล้ว หลังจากนั้นพอรอคิวแล้วไข้ใหม่คะ ก็มาที่คลินิก (สุขภาพเด็กดี) เลย”

P 300946121

“ก็มีขึ้นบัตร (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) ครั้งแรกไข้ใหม่คะ ขึ้นบัตรครั้งแรกแล้ว สักพักหมอเขาก็เรียก เรียกชื่อเราแล้วเราก็ไปเอา (บัตรบันทึกสุขภาพแม่และเด็กและใบสั่งยา) แล้วก็มาที่ห้องนี้ (คลินิกสุขภาพเด็กดี)”

P 290846011

ขั้นตอนที่ 2 พบว่า ขั้นตอนนี้ให้บริการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดรอบศีรษะ ในเด็กอายุต่ำกว่า 1 ปี เพื่อใช้ในการประเมินภาวะโภชนาการและการเจริญเติบโตในขั้นตอนต่อไป โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปกครองสามารถชั่งน้ำหนักและวัดส่วนสูงเด็กได้ด้วยตัวเอง รวมทั้งลงบันทึกรายละเอียดในบัตรผู้ป่วยนอก ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องตามเอกสาร ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“สรุปแล้วตั้งแต่ผู้รับบริการเข้ามา (ในคลินิกสุขภาพเด็กดี) ก็จะมีการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบศีรษะของเด็กที่มีอายุไม่ถึง 1 ปี ค่ะ”

R 290846031

“แล้วก็มีเจ้าหน้าที่มาจัดการวัดส่วนสูง ชั่งน้ำหนักต่าง ๆ พยายามที่จะให้พ่อแม่ทำเอง”

D 100946071

“มีวัดรอบหัว แล้วก็วัดรอบอกด้วย แล้วแต่ตามอายุ แต่ส่วนมากจะเป็นวัดรอบศีรษะ เด็ก...ก็จะแนะนำด้วยว่า เออ ถ้าหากเขาไปเจอที่ไหนแล้วเขา (ผู้ให้บริการ) ต้องการชั่งน้ำหนัก ลูกเขา (ผู้รับบริการ) จะต้องดูอย่างไร จะต้องทำอย่างไรหรือว่าจะวัดส่วนสูงเนี่ยจะวัดอย่างไร ก็มีความแนะนำที่จะบอกได้...พยายามให้เขาทำเอง”

T 270946111

จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการก็เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ สอดคล้องกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็มีชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง...วัดหัวบางทีก็วัดหน้าอกแต่วันนี้ ไม่เห็นมี (วัด) หน้าอกเลย ในช่วง (เด็ก) เล็ก ๆ จะมี (วัด) หน้าอก”

P 290846011

“ก็พยาบาลก็สอนทุกครั้งที่มาจะ สอนให้ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูงลูกอะไรอย่างเงี้ยคะ ก็ได้ทำตามนะคะ แต่ถ้าบางครั้งลูกแบบงอแงมากอะไรอย่างเงี้ยคะ ก็ให้พยาบาลช่วยคะ”

P 300946021

“เขา (พยาบาล) ทำ (ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง) ให้ด้วยคะ...(แล้วพยาบาล) อธิบาย...ก็ให้วางลูกวางอะไร วัดส่วนสูง ชั่งน้ำหนักเขา (พยาบาล) ก็อธิบายให้”

P 230946091

“เขามีโต๊ะที่ชั่งน้ำหนักเด็ก แล้วก็วัดส่วนสูง แล้วก็วัดรอบศีรษะคะ”

P 230946081

ขั้นตอนที่ 3 พบว่า ให้บริการ ตรวจคัดกรองเบื้องต้น โดยการสอบถามอายุ ชักประวัติ การได้รับวัคซีน ประวัติการเจ็บป่วย ประวัติครอบครัวในด้านสุขภาพทั่วไป และการตรวจร่างกายทั่วไป โดยพยาบาลก่อน ซึ่งจะเป็นในลักษณะการประเมินสภาพร่างกายภายนอกทั่วไป ว่ามีความผิดปกติอะไรบ้าง และมีความพิการอะไรหรือไม่ นอกจากนั้นจะมีการวัดอุณหภูมิร่างกายและถ้าพบว่ามีสิ่งผิดปกติจะส่งพบแพทย์ ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องตามเอกสาร ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็จะสอบถามอายุ ชักถามการเจ็บป่วย ตรวจร่างกายทั่วไป ถ้าสงสัยมีไข้ก็จะวัดปรอท”

T 290846021

จากการสนทนากับผู้รับบริการก็เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ สอดคล้องกัน ดังตัวอย่าง คำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็คือถามประวัติเด็ก ถามว่า...ถามเกี่ยวกับร่างกาย เด็กไข้ไหมว่าเด็กแพ้ยาลาใหม่ เด็กอยู่ในช่วงกี่เดือน”

P 290846011

ขั้นตอนที่ 4 พบว่า ขั้นตอนนี้บริการให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการได้รับวัคซีน ผลข้างเคียงของวัคซีน การปฏิบัติตัวหลังได้รับวัคซีน นัดการฉีดวัคซีนในครั้งต่อไป โดยลงบันทึก การรับวัคซีนลงในบัตรผู้ป่วยนอก สมุดบันทึกสุขภาพและบัตรอนามัยแม่และเด็ก รวมทั้งลงบันทึก ผลการชั่งน้ำหนักและส่วนสูงลงในสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็กและเขียนใบสั่งยา เพื่อให้ผู้รับบริการไปชำระค่าบริการ ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องตามเอกสาร ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็พูดว่า วันนี้คุณจะได้รับวัคซีนอะไรบ้าง ครั้งต่อไปจะได้รับวัคซีนอะไร และถ้าเด็กมีไข้ก็จะแนะนำว่าฉีดไม่ได้หรือว่าจะให้ยาลดไข้ รักษาให้หายก่อนแล้วถึงค่อยฉีด”

T 280946012

“จะดูในสมุดสีเขียว (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) ว่าวันนี้ได้รับวัคซีนอะไรและก็จะบอกผู้ปกครองเด็กว่าวันนี้เด็กจะได้รับวัคซีนอะไรบ้าง และป้องกันอะไร นัดอีกครั้งเมื่อไร จากนั้นก็ลงน้ำหนัก ส่วนสูง รอบศีรษะ ลงในสมุดสีเขียว ตรงหน้าบันทึกการเจริญเติบโตของเด็กและลงรายละเอียดลงในหน้าบันทึกการได้รับวัคซีนโดยขั้นพื้นฐาน พร้อมกับลงวันที่ วัคซีนที่จะได้รับในครั้งต่อไปลงในสมุดสีเขียว หน้าวันนัดตรวจสุขภาพครั้งต่อไป และป้อนรายการวัคซีนและทำเครื่องหมายถูกหน้ารายการวัคซีนที่ได้รับในครั้งนั้น ๆ โดยป้อนในโอพีดีการ์ด (OPD Card: บัตรผู้ป่วยนอก) พร้อมทั้งลงรายละเอียดเรื่องวันนัดลงในโอพีดีการ์ด และลงรายละเอียดต่าง ๆ ลงในบัตรอนามัยสีเขียว (บัตรอนามัยแม่และเด็ก) รวมทั้งบอกอาการข้างเคียงว่าหลังฉีดวัคซีนแล้วเด็กอาจจะมีไข้ได้...ถ้ารับยาลดไข้ก็จะเขียนในใบสั่งยาและให้ผู้รับบริการไปรับยาและจ่ายค่าบริการที่ห้องยา”

T 290846012

“จะบอกเรื่องที่ว่าวันนี้จะฉีดวัคซีนอะไรบ้างแล้วก็นัดครั้งต่อไปจะมา (รับวัคซีน) เมื่อไรเพื่อที่จะมาฉีดอะไร แล้วหลังจากนั้นจะให้ผู้ปกครองของเด็กไปจ่ายเงินก่อนค่ะ”

R 290846031

ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการก็เข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกัน ดังตัวอย่าง
คำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“เขา (ผู้ให้บริการ) บอกว่าได้ไปลิโอบกับคอตีบ 2 อย่าง แล้วครั้งต่อไปเขา (ผู้ให้บริการ)
ก็นัดวันที่ 4 ของเดือนหน้า”

P 090946051

“(พยาบาล) บอกอยู่ค่ะ...อย่างคราวหน้าเขา (พยาบาล) ก็บอกว่าให้มา (รับวัคซีน)
ให้สมองอีกเสบค่ะ แต่ต้องเตรียมเงินมาหนึ่งร้อยจะคราวหน้า”

P 090946041

“เขา (พยาบาล) จะแนะนำว่าให้ฉีดวัคซีนอะไรอย่างไร ครั้งหน้ามาก็อีกก็เข็มอะไรอย่างเงี้ย
นะค่ะ ตรงวัคซีนนะค่ะ...ก็จะแนะนำว่าให้ขาดไข่นอนไหนอย่างไร เช็ดตัวอย่างไร อะไรอย่าง
เงี้ยค่ะ แล้วถ้าเกิดขาบวมเนี่ยจะต้องทำอย่างไร อะไรอย่างเงี้ยค่ะ พยาบาลเขาก็แนะนำค่ะ”

P 300946121

“(พยาบาล) บอกว่าลูกจะได้รับ (วัคซีน) อะไรบ้างในวันนี้ แล้วในครั้งต่อไปวันที่เท่าไร
อะไรอย่างเงี้ยครับ”

P 300946141

ขั้นตอนที่ 5 พบว่า หลังจากที่ผู้รับบริการผ่านขั้นตอนที่ 4 แล้วจากนั้น ผู้รับบริการไป
ชำระค่าบริการและรับขาดไข่นอนที่ห้องจ่ายเงินและห้องยาซึ่งอยู่ในห้องเดียวกัน ซึ่งอยู่ห่างจากคลินิก
สุขภาพเด็กดีประมาณ 10 เมตร ในบางครั้งถ้ามีผู้รับบริการนั่งรอรับยาหลายคน จะทำให้ผู้รับ
บริการใช้เวลาในการนั่งรอรับยานานขึ้น ซึ่งมีผลทำให้การบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีไม่ต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 6 พบว่า ขั้นตอนตามเอกสารนั้น จัดให้มีกิจกรรมการให้บริการเป็นใน 2
ลักษณะ คือ

6.1 การให้คำแนะนำการใช้สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก ภาวะโภชนาการและ
อาหาร

6.2 การให้คำแนะนำสุขภาพในช่องปากและฟัน

แต่จากการสังเกต พบว่า ขั้นตอนนี้ไม่มีกิจกรรมให้บริการในกิจกรรมที่ 2 ทั้งนี้เนื่องจาก
ได้ไปให้บริการในขั้นตอนต่อไป ดังนั้นขั้นตอนนี้จึงมีเพียงกิจกรรมที่ 1 เท่านั้น โดยมีรายละเอียด
คือ ให้คำแนะนำการใช้สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก อาหาร ประเมินการเจริญเติบโต และภาวะ
โภชนาการโดยการนำผลการชั่งน้ำหนักและส่วนสูงของเด็กไปเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน โดยใช้
กราฟน้ำหนัก ส่วนสูงและเส้นรอบศีรษะปกติของเด็กไทย ซึ่งจะมีอยู่ในสมุดบันทึกสุขภาพแม่และ
เด็ก โดยที่พยายามมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการสามารถเฝ้าระวังโดยประเมินการเจริญเติบโตและภาวะ

โภชนาการของเด็กได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“จุดสมมุติสมมุติพูดถึงเรื่องโภชนาการ ตอนนี้ลูกได้ทานอะไรบ้างหรือยัง แล้วก็พูดเรื่องอาหารเสริม ต้องให้เริ่มตั้งแต่ 4 เดือน แล้วก็การใช้สมมุติสมมุติ (สมมุติบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) มันจะอยู่ได้ถึงปี อะไรอย่างเงี้ย คือเด็กควรจะให้ได้ถึงกี่ปี ควรเก็บรักษาอย่างไร”

T 290846021

“หลังจากนั้นจะเข้าไปอยู่ที่ถามเกี่ยวกับเรื่องการใช้สมมุติสมมุติ (สมมุติบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) จะมีการพล็อตเคิร์ฟ (Plot Curve: จดกราฟ) นะจะมีการดูว่าเด็กมีปัญหาอะไรบ้างไหม จะมีการอธิบายคร่าว ๆ ว่าจะต้องมีอะไรบ้าง”

D 100946071

“ที่คุยกับเขา (ผู้รับบริการ) ก็คือว่าเราจะคุยเรื่องจะเน้นเรื่องสมมุติสมมุติ (สมมุติบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) เล่มนี้ว่าใช้อย่างไร แล้วถ้ามีข้อสงสัยหรือว่าสงสัยเรื่องไม่ว่าเป็นเรื่องอาหาร พัฒนาการหรืออะไรต่าง ๆ เนี่ยก็จะถามเขาว่ามีปัญหาอะไรไหม ถ้ามีเราก็จะคุยกับเขา (ผู้รับบริการ) ตัวต่อตัว แนะนำตัวต่อตัว”

R 270946111

และจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการก็เข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“(การลงกราฟ) แต่ก่อนเรา (ผู้รับบริการ) ยังไม่เป็นเขา (ผู้ให้บริการ) ก็จะสอนเราแนะนำให้เรา สอนว่าอย่างงั้นนะ เอน้ำหนักกับส่วนสูงของลูกเราเนี่ยไปเทียบเอา”

P 290846011

“ก็แนะนำเกี่ยวกับลูกคะว่าลูกน้ำหนักอยู่ในเกณฑ์ก็ خوب ก็เดือน... น้ำหนักลูกเยอะไปไหม น้อยไปไหม ถ้าเยอะไปเขาก็ให้เราวัดอีกเรื่อย ๆ แต่อย่าให้ต่ำกว่าเกณฑ์ ถ้าต่ำกว่าเกณฑ์แล้วเขา (ผู้ให้บริการ) บอกมันไม่ดี”

P 230946081

“สอน (การลงกราฟ) คะ เขา (ผู้ให้บริการ) แนะนำให้ทำ”

P 090946051

ขั้นตอนที่ 7 พบว่า ขั้นตอนตามเอกสารนั้น ระบุมีเพียงกิจกรรมเดียวคือการตรวจ พัฒนาการเด็ก แต่จากการสังเกตพบว่ามีขั้นตอนที่ 7 นี้ มีกิจกรรมการให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะด้วยกัน โดยที่พยาบาลคนเดียวกันเป็นผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การให้คำแนะนำสุขภาพในช่องปากและฟัน โดยพยาบาลจะเป็นผู้ให้คำแนะนำ คร่าว ๆ แต่ถ้ามีปัญหา ก็จะส่งพบทันตแพทย์ต่อไป แต่บางครั้งถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมากก็จะ ทำให้การบริการไม่สมบูรณ์ ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องตามเอกสาร ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

“ฟันก็จะแนะนำว่าฟันน้ำนมจะขึ้นตอนอายุเท่าไร และการทำความสะอาดจะอย่างไร และก็แนะนำให้เจอทันตแพทย์ ถ้าเกิดมีปัญหาเรื่องฟัน”

T 290846021

“(ตรวจสุขภาพช่องปากและฟัน) ก็จะมีถ้าฟันขึ้นแล้วเนี่ยก็คือจะดูให้แล้วก็ประมาณ ขวบครึ่งเนี่ยจะส่งไปพบหมอฟัน”

T 270946111

“เรื่องฟันเนี่ยจริง ๆ จะมีการให้คำแนะนำเหมือนกันแต่ก่อนจะมีทันตกรรม ทันตภิบาล ที่มานั่งคอยประจำ แล้วก็จะให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องฟัน เรื่องการใช้ฟลูออไรด์ เรื่องการแปรงฟัน แต่ช่วงหลังมีปัญหาว่าเจ้าหน้าที่ทันตภิบาลไม่พอ เพราะฉะนั้นส่วนที่ให้ความรู้เนี่ยก็จะไปเป็นเจ้าหน้าที่ ที่อยู่ข้างในภายในตรงนี้ (คลินิกสุขภาพเด็กดี) ต้องยอมรับว่ามีให้บ้างแต่อาจจะไม่เต็มที่เท่าเหมือนแต่ก่อน...ก็จะมีบ้างแต่อาจจะไม่ได้ลงลึกเหมือนอย่างแต่ก่อน”

D 100946111

จากการสอบถามผู้รับบริการก็เข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกัน ดังคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ถาม: แนะนำอะไรบ้าง”

“ตอบ: ให้แปรงฟัน...”

P 300946141

“ถาม: แล้วเรื่องฟันละคะ เรื่องฟันเรื่องช่องปากเรื่องอะไรแนะนำหรือยังคะ”

“ตอบ: วันนี้ยังไม่เห็นแนะนำเลย คนเยอะเลยไม่ได้แนะนำ”

P 300946131

2. การประเมินพัฒนาการของร่างกาย อารมณ์และสังคม และการให้คำแนะนำเรื่อง พัฒนาการ สำหรับการประเมินพัฒนาการของร่างกายอารมณ์ สังคมของคลินิกสุขภาพเด็กดีแห่งนี้ จะประเมินโดยการซักประวัติและดูฟามเกณฑ์ในสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็กก่อน แต่ถ้าสงสัยว่า มีสิ่งผิดปกติก็ส่งพบแพทย์ ซึ่งแพทย์ก็จะคัดกรองอีกครั้ง จากนั้นก็ส่งให้พยาบาลในจุดนี้ ประเมินพัฒนาการเด็กด้วยเครื่องมือทดสอบพัฒนาการที่เรียกว่า Denver II อีกครั้งหนึ่ง รวมทั้ง พยายามให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครองเด็ก ให้สามารถประเมินพัฒนาการและกระตุ้นพัฒนาการของ

เด็กให้ด้วยตนเอง โดยดูในสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็กประกอบพร้อมทั้งลงบันทึกความก้าวหน้าของเด็กเป็นระยะ ๆ ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ สอดคล้องตามเอกสาร ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“จริง ๆ แล้วเดนเวอร์ทู (Denver II) เราไม่ทำทุกทุกเคส (Case: ราย) เราจะทำในเคสที่เข้าใจว่าน่าจะมีปัญหา ซึ่งเท่าที่เช็ค (Check: ตรวจ) มาส่วนใหญ่ก็จะมีปัญหาเกือบทุกเคสจริง ๆ คือจากการซักประวัติคร่าว ๆ ดูจากสมุดสีชมพู (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) แล้วก็ดูพัฒนาการเด็กคร่าว ๆ ว่าเด็กมีปัญหาดีเลย์ (Delay: พัฒนาการช้า) จริงหรือเปล่า ถ้าเกิดดีเลย์จริงเรา (ผู้ให้บริการ) ก็จะนัดมาอีกที่เป็นวันอังคาร ช่วงบ่าย ก็จะนัดทำ (ประเมินพัฒนาการด้วย) เดนเวอร์ทู แล้วหลังจากทำเสร็จแล้วก็จะให้แพทย์ประเมินอีกครั้งว่ามีปัญหาไหม ถ้าเกิดมีปัญหาเราก็จะส่งรีเฟอร์ (Refer: ส่งต่อ) ต่อไป”

D 100946071

“จะให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ...พัฒนาการในวันนี้ควรจะต้องกระตุ้นด้วยอะไรบ้าง คงบอกเป็นแนวกว้าง ๆ”

D 100946071

“เรื่องพัฒนาการเด็กก็จะอยู่ในสมุดสีชมพู (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) จะแนะนำซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการเนียเขาได้รู้ว่าควรจะใช้ยังไง พัฒนาอะไรที่เรียกว่าปกติ”

T 270946111

ซึ่งผู้รับบริการก็เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ สอดคล้องกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“แล้วพอเรื่องพัฒนาการเด็ก เขาก็จะสอนเกี่ยวกับว่าจะกระตุ้นพัฒนาการลูกอย่างไร พัฒนาการลูกเราเร็วไปช้าไปหรือเปล่า”

P 300946121

“ก็แนะนำหลายอย่างค่ะ ก็จะให้ดูว่าเด็กมีพัฒนาการยังไงมั่ง เด็กกี่เดือน เด็กเดือนสองเดือนนี้ อ้อแอ้หรือยัง ยิ้มหรือยัง อะไรอย่างเงี้ย...ก็ให้แม่กลับไปสังเกตเด็กนะคะว่ากี่เดือน ถ้าเด็ก 3 เดือนแล้วจะมีพัฒนาการอย่างไรในหนังสือ (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) บอกไว้หรือเปล่า”

P 230946081

“ก็พัฒนาการและก็จะตรวจพัฒนาการเด็กว่าเด็กขนาดนี้ทำอะไรได้บ้าง...ก็ตรวจพัฒนาการตั้งแต่ช่วงอายุนะคะ ก็อย่างสองเดือนอย่างเงี้ยเด็กทำอะไรได้บ้างแล้ว ถ้าเกิดพบอาการผิดปกติคือแนะนำพ่อแม่ให้เจอแพทย์”

P 290846021

ขั้นตอนที่ 8 พบว่า ขั้นตอนนี้ให้บริการส่งผู้รับบริการไปพบแพทย์ในกรณีที่ผู้รับบริการมีภาวะผิดปกติหรือต้องการพบแพทย์ เพื่อขอคำปรึกษาหรือผู้รับบริการมีปัญหาแล้วพยาบาลไม่สามารถให้คำแนะนำได้ แต่ถ้าแพทย์ ประชากรจะทำให้การบริการในขั้นตอนนี้ไม่สมบูรณ์ ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องตามเอกสาร ส่วนผู้รับบริการไม่พบว่ามีความผิดปกติ จึงไม่มีข้อมูลการรับบริการในขั้นตอนที่ 8 ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“จุดพบแพทย์นี้ก็จะมีแต่ว่าจะแทรกระหว่างหลังจากตรวจพัฒนาการแล้ว เพียงแต่ว่า บางครั้งเนียหมอ (แพทย์) ไม่อยู่ก็คือ อาจจะต้องผ่านไปหรือบางที่เนียแล้วแต่จะถามก่อนว่าจะพบหมอใหม่ ถ้าพบก็คือจะพาไปอีกทีหนึ่ง”

T 270946111

“ก็ไม่ว่าจะผิดปกติหรือปกติ ถ้าเราเจอว่าผิดปกติเนีย เราจะพาไป (พบแพทย์) เลย แต่ถ้าปกติแล้วก็จะถามเขา (ผู้รับบริการ) ว่าจะพบหมอ (แพทย์) ใหม่ ถ้าพบก็จะพาไป (พบแพทย์)”

T 270946111

“ก็ตรวจพัฒนาการตั้งแต่ช่วงอายุณะคะก็อย่าง 2 เดือนอย่างเนีย เด็กทำอะไรได้บ้าง แล้วถ้าเกิดพบอาการผิดปกติก็คือ แนะนำพ่อแม่เด็กก็แนะนำให้เจอแพทย์”

T 290846021

เมื่อผู้รับบริการไปพบแพทย์แล้วนั้น แพทย์จะตรวจร่างกายทั่วไป ชักประวัติ ประเมินภาวะการเจริญเติบโตและภาวะโภชนาการ ชักถามปัญหาการเลี้ยงดูเด็ก ให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงของเด็กในแต่ละวัย การกระตุ้นพัฒนาการเด็กในแต่ละวัยของผู้ปกครองเด็ก ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็ปกติจะดูส่วนใหญ่ตามเทคนิคก็จะดูตั้งแต่เริ่มแรกใหม่เลย พัฒนาการเป็นอย่างไร ถามว่ามีปัญหาการเลี้ยงดูอะไร ก็จะฟังหัวใจปอดว่ามีปัญหาอะไรไหม แล้วก็อาจจะให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องความเสี่ยงของเด็ก ในแต่ละวัยเช่น อุบัติเหตุในวัยนี้ควรจะได้อะไร หรือ พัฒนาการในวัยนี้ควรจะต้องกระตุ้นด้วยอะไร คงบอกเป็นแนวกว้าง แล้วก็ข้อซักถามของพ่อแม่ที่มีปัญหาแต่ละคนมากกว่า แต่ว่าที่บอกพื้นฐานก็คือพวกนี้ แต่ว่าถ้าเกิดคุณพ่อคุณแม่ถามลึกเข้าไปอีกเช่น เกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมทารกหัดหิ้วมือ ภาวะสะดือจุ่น อะไรต่าง ๆ เรา (ผู้ให้บริการ) ก็จะอธิบายเพิ่มเติมเป็นราย ๆ ไป”

D 100946071

ขั้นตอนที่ 9 พบว่า ขั้นตอนนี้ให้บริการวัคซีนซึ่งเป็นวัคซีนพื้นฐานตามสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับตารางการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันของกระทรวงสาธารณสุข บอกรผลข้างเคียงของวัคซีนและให้คำแนะนำปฏิบัติตัวหลังการให้วัคซีน รวมทั้งเน้นการมาตามนัด

อีกครั้ง แล้วจึงให้ผู้รับบริการกลับบ้าน ซึ่งผู้ให้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องตาม เอกสาร ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“ที่นี่ (คลินิกสุขภาพเด็กดีแห่งนี้) ก็มีวัคซีนเกือบจะครอบคลุมทั้งหมด แต่ว่าถ้าเป็น วัคซีนตัวพิเศษที่นอกเหนือจากสมุดสีชมพู (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก) ยังไม่มีอย่างเช่น อีสุกอีใสอย่างงี้ไม่มี แต่ถ้าของโดยพื้นฐานในสมุดสีชมพู ก็จะมีครบหมดทุกตัว”

R 290846031

“เป็นวัคซีนก็จะมีคอตีบ บาดทะยัก ไอกรน มีไวรัสตับอักเสบบี มีไข้มองอักเสบ แล้ว ก็จะมีประมาณเท่านั้น...ตามในสมุดสีชมพู (สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก)...หลังจากที่ฉีดวัคซีน แล้วให้คำแนะนำ นัดมาซ้ำอีกทีเมื่อไหร่ แล้วก็หลังจากฉีดวัคซีนแล้วให้ประคบบริเวณที่ฉีดด้วย น้ำอุ่น”

T 270946111

“ก็จะบอกคนไข้ก็จะมี (วัคซีน) บางตัวที่จะทำให้เด็กมีไข้ได้อย่างงี้ก็จะบอกเขา (ผู้รับ บริการ) ก็บอกว่าถ้าเกิดเด็กมีไข้ก็ให้ทานยาลดไข้ แล้วเช็ดตัวว่าเช็ดตัวอย่างไร ไข้ถึงจะลดเร็วจะไร อย่างงี้”

R 290846031

“หลังจากที่ฉีดวัคซีนแล้วให้คำแนะนำ นัดมาซ้ำอีกทีเมื่อไหร่ แล้วก็หลังจากฉีดวัคซีน แล้วให้ประคบบริเวณที่ฉีดด้วยน้ำอุ่น”

R 270946111

ในขณะที่เดียวกันจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ก็เข้าใจขั้นตอนการให้บริการสอดคล้อง กัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“ฉีดยา (วัคซีน) เสร็จเขา (ผู้ให้บริการ) ก็บอกว่าลูกจะตัวร้อนนะแล้วมียาแก้ตัวร้อนหรือ เปล่าอะไรเนี่ย เขาก็บอกว่าให้เอาน้ำอุ่นประคบที่ฉีดยาหน่อย”

P 090946041

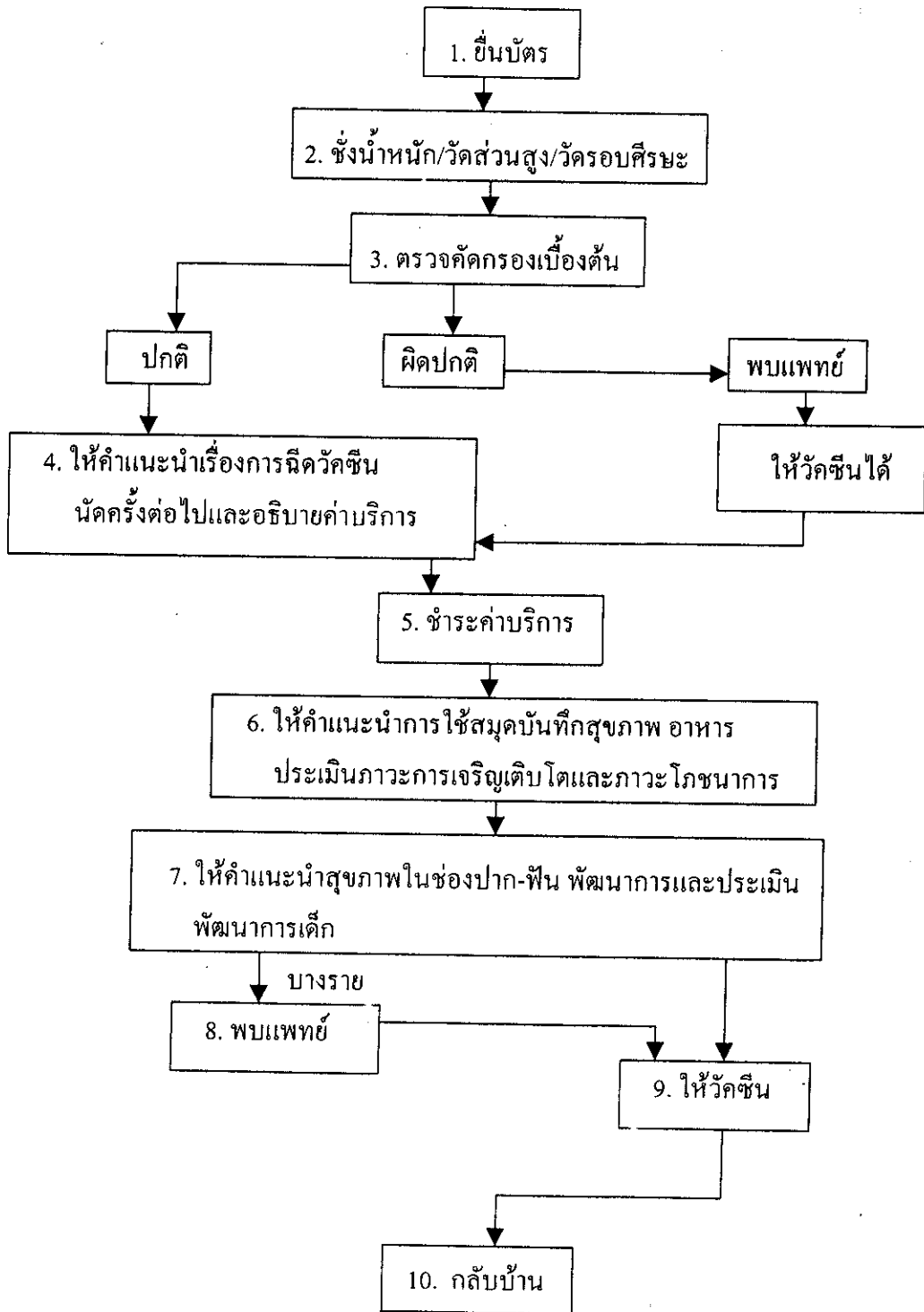
“เขา (ผู้ให้บริการ) ก็บอกว่าถ้าเกิดเด็กมีไข้ก็ให้กินยา”

P 230946101

“เขา (ผู้ให้บริการ) ก็บอกว่าฉีดแล้วลูกจะมีไข้จะคะ ก็ให้จับดูตัวเด็ก ถ้ามีไข้ก็ให้กินยา แล้วก็เช็ดตัวเด็ก ให้เช็ดจากแขนขึ้นไปจะคะ ไข้จะได้ลดเร็ว”

P 230946081

โดยสรุปแล้วคลินิกสุขภาพเด็กดีแห่งนี้ มีการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่คัดสรร

4. การจัดกิจกรรมบริการเชิงรุกในชุมชน

การพัฒนาการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีอีกประการหนึ่ง คือ การจัดกิจกรรมบริการเชิงรุก โดยจัดเจ้าหน้าที่ในการเยี่ยมบ้าน ซึ่งมีกำหนดการเยี่ยมบ้านทุกวันพุธที่ 1 และ 2 ของทุกเดือน เป็นการบริการที่ผสมผสานควบคู่ทั้งมารดาและทารกหลังคลอด เฉพาะในรายที่มีปัญหาได้แก่ ด้านมารดา คือ ผ่าตัดคลอด เป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ด้านทารกคือ น้ำหนักตัวน้อยและมากกว่าปกติ มีภาวะขาดออกซิเจนตอนแรกเกิด และคลอดก่อนกำหนดตั้งตัวอย่างคำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“เรา (พยาบาล) จะออกบริการเยี่ยมบ้านทุกวันพุธที่ 1 และ 2 ของทุกเดือน”

R 290846031

“จะไปเยี่ยมในลักษณะควบคู่กันทั้งแม่และลูก โดยไปเยี่ยมเฉพาะแม่และเด็กที่มีปัญหา เช่น ด้านแม่ผ่าตัดคลอด เป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ด้านลูกคือน้ำหนักน้อย เด็กขาดออกซิเจนตอนแรกเกิด เด็กคลอดก่อนกำหนด”

T 290846021

“กรณีที่เป็นเยี่ยมก็คือเยี่ยมแม่กับลูกห้องคลอด พยาบาลที่ไปเยี่ยมเคส (Case) ที่มีปัญหาอะไรอย่างเงี้ย... อย่างเช่น คลอดน้ำหนักน้อย แม่ติดเชื้อ เอช ไอ วี (HIV) คลอดเอ็บ (Ab: Abnormal: ผิดปกติ) ต่าง ๆ อะไรอย่างเงี้ย หรือเด็กที่ออกมาแล้วผิดปกติต่าง ๆ ก็จะตามไปเยี่ยมพวกแม่คอมพิเคชัน (Complication: มีภาวะแทรกซ้อน) แม่ไฮริส (High Risk: มีความเสี่ยง) เป็นเบาหวาน ลูกออกมาน้ำหนัก 4-5 พัน (กรัม)”

R 090946061

“(การไปเยี่ยมบ้านนั้น) ก็จะดูสภาพแวดล้อม สำหรับเด็กก็จะชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ประเมินภาวะโภชนาการ พัฒนาการ ตรวจร่างกายทั่วไป ดูสะดือซักถามประวัติการเจ็บป่วยทั่วไป สำหรับแม่ก็จะซักถามประวัติทั่ว ๆ ไปให้คำแนะนำ และเน้นถึงการรับวัคซีนในครั้งต่อไป ดูแผลฝีเย็บ วัดระดับนมตลูก ถ้าผ่าตัดคลอดก็จะดูแผลผ่าตัด”

T 290846021

5. ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการจัดบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี

จากการพัฒนาการบริการโดยมีโครงการพัฒนามุมส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กและบริการเชิงรุกในชุมชน บุคลากรผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี 3 ประเด็น คือ

1. การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีครอบคลุมสมบูรณ์ขึ้น ผู้ให้บริการทุกคนมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นดี มีความครอบคลุม และถ้าสามารถดำเนินการตามรูปแบบอย่างต่อเนื่องและจริงจังแล้วจะสามารถเป็นรูปแบบการบริการที่สมบูรณ์ มีคุณภาพ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“คิดว่าถ้ารูปแบบที่ได้ปรับเปลี่ยนใหม่ได้มีการทำอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ก็คิดว่าน่าจะเป็นรูปแบบการให้บริการที่สมบูรณ์แบบและครอบคลุม”

R 290846031

“ก็คือว่า (กิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี) ใช้ได้ แต่ว่าอาจจะยังไม่ถึงกับดีมาก”

D 100946071

“ก็คิดว่าทำได้เท่านี้ก็ถือว่าดีพอสมควรแล้ว ผู้มารับบริการสามารถได้รับบริการอย่างครอบคลุมพอสมควร”

R 270946111

2. การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีมีประโยชน์ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าการจัดบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีเกิดประโยชน์ต่อผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าการจัดกิจกรรมการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นมีประโยชน์ต่อตัวผู้ให้บริการเอง ดังนี้

2.1.1 ทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านวิชาการเกี่ยวกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี เช่น เรื่องตรวจร่างกายเด็ก การวัดสัดส่วนเด็ก การประเมินภาวะการเจริญเติบโต พัฒนาการเด็ก และการดูแลสุขภาพในช่องปากและฟัน ของเล่นเด็กแต่ละวัย การให้วัคซีน การฉีดยา และคำแนะนำหลังได้รับวัคซีน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ทำให้มีความรู้ด้านวิชาการที่จัดอบรมให้ ซึ่งได้แก่ การตรวจร่างกายเด็ก การวัดสัดส่วนว่าจะต้องวัดอย่างไร การให้วัคซีน การฉีดยาเด็กว่าตำแหน่งไหนที่ควรฉีดยาแล้วก็การให้คำแนะนำหลังฉีดวัคซีนค่ะ”

R 190946032

“ก็มีความรู้ในเรื่องการตรวจร่างกายเด็ก การวัดสัดส่วนเด็ก การประเมินในเรื่องการเจริญเติบโต พัฒนาการเด็ก การดูแลช่องปากและฟัน ของเล่นเด็กอย่างเงี้ยค่ะ”

T 300946112

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้บริการมีทักษะในการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีเพิ่มมากขึ้น เพราะได้รับการฝึกอบรมและทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“สิ่งที่ได้ก็คือทำให้มีทักษะการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความชำนาญมากขึ้น ค่ะ”

R 190946032

“เรา (ผู้ให้บริการ) จะสามารถดีเท็ค (Detect: ตรวจพบ) อะไรที่แปลก ๆ ในเด็ก ซึ่งบางทีพ่อแม่เขาไม่รู้มาก่อนหรือว่าไม่ได้ดีเท่าที่มาก่อน...หรือว่ามีข้อสงสัยสามารถจะอธิบายได้ ซึ่งปัญหานี้มันอาจจะมองข้ามไปเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ว่าถ้าเรา (ผู้ให้บริการ) ดีเท็คได้ตั้งแต่แรกเกิดเด็ก ก็จะมีโอกาสได้รับการกระตุ้นพัฒนาการเพิ่มมากขึ้น หรือว่าแก้ปัญหาได้เพิ่มมากขึ้น มันก็จะเป็นผลดีต่อพ่อแม่เด็กและก็ตัวเด็ก”

D 100946071

2.2 ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการได้รับความรู้ในการดูแลเด็ก การประเมินและติดตามภาวะการเจริญเติบโตของเด็ก ความรู้เกี่ยวกับวัคซีน ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่สามารถกระตุ้นพัฒนาการเด็ก โดยผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง จากมุมของเล่นและนิทานการสาธิตการทำอาหาร การเปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาข้อสงสัย ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“คนไข้ได้ความรู้ถ้าในเรื่องเกี่ยวกับเด็กทั้งหมดนะ คนไข้ก็ประเมินแล้วติดตามการเจริญเติบโตของลูกได้ด้วยตนเอง แล้วก็ได้รับความรู้เกี่ยวกับวัคซีน ว่าครั้งนี้เขาได้รับอะไร ครั้งต่อไปเขาควรจะได้อะไร เขาก็คือรู้ด้วยตนเองแต่ละครั้ง...เขารู้ว่ากิจกรรมที่จะกระตุ้นพัฒนาการเนี่ยมีอะไรบ้างจากที่เมื่อก่อนเขาจะไม่รู้เลยว่าที่เขาทำอยู่ตรงนี้นั้นช่วยกระตุ้นพัฒนาการอะไรอย่างเงี้ย”

R 090946061

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ผู้ให้บริการทุกคนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“คิดว่าขั้นตอนการให้บริการคิดว่าก็พึงพอใจระดับหนึ่ง”

R 290946031

“(คุณภาพบริการ) ตอนนี้ก็ซัก 60 เปอร์เซนต์ ตามความรู้สึกของตัวเองนะคะ ประเมินตามความรู้สึกของตัวเอง ก็คือประเมินจากการที่คนไข้ได้รู้อะไรมากขึ้น...(มีความพึงพอใจระดับ) น้อยปานกลาง ดี ดีมาก (ผู้ให้บริการ) เขาแค่ดีพอ”

R 090946061

“ก็คิดว่า (คุณภาพบริการ) น่าจะดี น่าจะพอใจได้ น่าจะพอใจระดับหนึ่ง ซึ่งตามศักยภาพ ถ้าเกิดทำได้ขนาดนี้ก็ถือว่าโอเค”

D 100946071

6. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี

จากการพัฒนาการบริการ โดยมีโครงการพัฒนามุ่งส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็ก ซึ่งเป็นโครงการที่พัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการ ใน 6 ลักษณะ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีอخصยาชัยไมตรีดี ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการมีลักษณะการพูดจาด้วยอخصยาชัยอันดี ไม่ดูผู้รับบริการ พูดจาไพเราะ ให้ความรู้สึกที่อบอุ่น เป็นกันเอง ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจดูแลอย่างทั่วถึง ดังคำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“คือว่าแบบเป็นโรงพยาบาลเล็กน่ะค่ะ และอบอุ่นแบบไม่ต้องเรื่องมากค่ะ...ดีค่ะ หมอ (พยาบาล) แบบดี แบบพูดเป็นกันเองไม่ถือเนื้อถือตัวอะไรเหมือนโรงพยาบาลใหญ่ ๆ ... (พยาบาล) ดีไม่ดู”

P 090946041

“เขา (พยาบาล) ต้อนรับดีค่ะ...เขา (พยาบาล) เป็นกันเอง”

P 090946051

“ประทับใจเรื่องเกี่ยวกับความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่น่ะค่ะ เพราะว่ามาครั้งนี้เป็นครั้งที่ 3 น่ะค่ะ เจ้าหน้าที่เขาให้ความเป็นกันเองอย่างเจี๊ยบค่ะ แล้วที่นี้เขา (คลินิกสุขภาพเด็กดี) ก็คนใช้น้อย เขา (พยาบาล) ก็จะดูแลทั่วถึงเจ้าหน้าที่เขาก็จะอารมณ์ดีใจเย็นน่ะค่ะ ก็จะรู้สึกทำให้สุขภาพจิตดี ะไรอย่างเจี๊ยบค่ะ”

P 300946121

“หมอ (ผู้ให้บริการ) แต่ละคนก็ดี เป็นกันเองดีครับ...หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับดี แนะนำดีครับ”

P 300946141

จากการสังเกตพบว่า ผู้ให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีแห่งนี้นั้นมีอخصยาชัยดี และมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ โดยมีการทักทายให้การต้อนรับดี ให้ความสนใจผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามข้อปัญหาต่าง ๆ และตั้งใจรับฟังปัญหาอย่างใจเย็น รวมทั้งใช้คำพูดที่ดี ไม่ดูผู้รับบริการ ถึงแม้บางครั้งจะมีผู้รับบริการจำนวนมาก ก็ยังมีความเป็นกันเอง ไม่แสดงอาการหงุดหงิดออกมา

2. ให้ความรู้และคำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก การดูแลกระตุ้นส่งเสริมพัฒนาการ การให้อาหารเด็กตามวัย การปฏิบัติตัวหลังได้รับวัคซีนอย่างชัดเจนและเปิดโอกาสให้ซักถามจนหายสงสัย ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 5 ตัวอย่าง ดังนี้

“(การให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี) ก็ดีครับ...ก็ให้ความรู้กับคนเป็นผู้ปกครอง เป็นพ่อเป็นแม่ให้ปฏิบัติกับลูกยังไง ให้ความสนใจลูกยังไงนะครับ”

P 300946141

“ก็คิดว่า (กิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี) ดีค่ะ เพราะว่าไปที่โรงพยาบาลบางที่เขาจะไม่ได้มาแนะนำแบบนี้ค่ะ บางที่เขาก็แค่พอชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ดูเกี่ยวกับวัคซีนอะไรอย่างเงี้ย เขาก็จะให้ฉีดวัคซีนเลย...แต่ที่นี้เขาจะแนะนำดี ให้คำแนะนำตลอดนะคะ ”

P 300946121

“ดีค่ะ...เขาบอกเข้าใจดี เขาแนะนำให้เรา (ผู้รับบริการ) เข้าใจดี การเลี้ยงการดูแลอะไรเขา (ผู้ให้บริการ) แนะนำดี”

P 090946051

“ก็แนะนำเรื่องอาหารของลูก ก็ดีเพราะเรามีลูกคนแรก...ก็ดีค่ะ”

P 230946091

“ข้อมูลที่พี่เขา (ผู้ให้บริการ) บอกอะไรก็ดีค่ะ ตรงกับความต้องการที่เรา (ผู้รับบริการ) ต้องการนะคะ บางครั้งพอเราซักถามอะไรเขา (ผู้ให้บริการ) ก็ตอบมาแบบที่เรา (ผู้รับบริการ) ต้องการคำตอบแบบเนี้ย”

P 300946121

3. ได้รับความสะดวกสบาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ผู้รับบริการในเรื่องเกี่ยวกับความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ไม่ยุ่งยาก ไม่วุ่นวาย สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ไม่แออัด ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“(ความสะดวกที่ผู้รับบริการ) สะดวกคืออยู่แล้ว คิดว่าทุกวันนี้ก็ได้อยู่แล้ว สำหรับตัวเองนะคะ แต่คนอื่นเรา (ผู้รับบริการ) ไม่รู้ แต่สำหรับเรา (ผู้รับบริการ) เนี่ย (ผู้รับบริการ) คิดว่าดี ดีทุกครั้งที่มา คือไม่มีอะไรที่แบบต้องช้า ต้องอะไรอย่างเงี้ย คือหมายถึงทำเร็วตลอดไป เขาก็ไม่ช้า ถึงจะช้าก็นาน ๆ จะเจอครั้งหนึ่ง นอกจากวันไหนคนเยอะเป็นเรื่องธรรมดาใจใหม่ค่ะ ตรงนี้นะ แต่ตรงนี้ก็ปกติ คือ อย่างคอยรับสมุดที่เราไปยื่นกับตรงนี้ก็ไม่มีอะไรมากก็สะดวกทุกอย่าง”

P 290846011

“ได้รับความสะดวกสบายมาก คือว่าเป็นโรงพยาบาลเล็ก ๆ นะคะ...มันไม่มีหลายห้องเหมือนที่อื่น อย่างเป็นทางการใหญ่ ๆ นี้จะต้องวิ่งห้องโน้นห้องนี้ ยุ่งยากนะคะ...ยอมรับว่าที่นี่ (คลินิกสุขภาพเด็กดี) สะอาดดีแล้ว”

P 090946041

“ก็ได้รับความสะดวกนะคะ...(รอ)ไม่นานเท่าไรหรอก...ถ้ามาเร็วก็เข้าเร็ว มาช้าก็ช้าหน่อย”

P 230946091

“สถานที่ทั่วไปเขาก็โปร่งแล้วก็สบายดี เพราะคนน้อยไม่แออัดนะคะ...ความสะอาดก็ดีกว่า สถานที่เขาก็ดีสะอาดเรียบร้อยไม่แออัดค่ะ”

P 300946121

4. การประสานงานของการบริการที่มีความคล่องตัว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการ การประสานงานของการบริการในแต่ละจุด ทั้งภายในและภายนอกคลินิกสุขภาพเด็กดี ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้คือ

“การประสานงานแต่ละจุดทั้งภายในและภายนอกคลินิก (สุขภาพเด็กดี) หนู (ผู้รับบริการ) คิดว่าดีนะคะ”

P 290846011

“เมื่อเข้ามาถึงโรงพยาบาลแล้ว ระบบ (ขั้นตอน) ต่าง ๆ เขามีการจัดการที่ดี ถ้าเป็นในคลินิก (สุขภาพเด็กดี) ก็ได้รับความสะดวก ไม่มีปัญหาอะไรเลย”

P 300946121

“การประสานงานในแต่ละจุดก็คล่องตัวดี ไม่มีปัญหาอะไร การประสานงานดี”

P 300946131

5. คุณภาพบริการดี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวม โดยคิดว่าบริการที่ตนเองได้รับมีมาตรฐาน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“เรา (ผู้รับบริการ) เพิ่งมาครั้งแรก คุณแล้วคุณภาพบริการโดยรวมของเขา (คลินิกสุขภาพเด็กดี) ก็ดี”

P 090946051

“คุณแล้วคุณภาพบริการ โดยรวมทั้งหมดก็ดีค่ะ”

P 230946081

“คุณภาพบริการก็ดีนะคะ ที่นี่ (คลินิกสุขภาพเด็กดี) บริการดีค่ะ”

P 300946121

“คุณภาพบริการโดยรวมก็ดี มีมาตรฐาน”

P 300946141

6. ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและไม่แพง เนื่องจากการคิดค่าบริการแต่ละครั้ง คิดเพียงต้นทุนของการให้บริการตามมาตรฐานของโรงพยาบาลรัฐ เมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนหรือคลินิก จึงมีค่าใช้จ่ายถูกกว่ามาก ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“ค่าใช้จ่ายทั่ว ๆ ไปก็อยู่ราคานี้...ก็รู้สึกพอใจค่ะ”

P 290846011

“ก็ไม่แพงมาก...(เสียค่าใช้จ่าย) ไม่ถึงร้อยค่ะ แล้วแต่ค่าฉีดยาก็อย่างวันนี้เสีย 20 บาท นะคะ ไม่ได้รับยาเพราะที่บ้านมีแล้ว แต่มาที่ไรก็ไม่เคยถึงร้อยบาทค่ะ”

P 090946041

“ค่าใช้จ่ายถ้าเทียบกับคลินิกหรือโรงพยาบาลเอกชน ก็ถูกกว่าเยอะค่ะ เพราะว่าที่นี่ (คลินิกสุขภาพเด็กดี) จะเสียแค่ค่าบริการ 20 บาท แล้วก็จ่ายอีก 10 กว่าบาท ถ้าเกิดไม่เอาาก็เสียแค่ 20 กว่าบาท ก็ถือว่าถูกเพราะว่าถ้าไปที่คลินิกก็เกือบพันบาทนะคะ ก็จะถูกกว่าเยอะ”

P 300946121

“ก็เหมาะสมครับ ก็ตามราคาขานะครับ เหมาะสม...เขาก็มีราคามาให้ เราก็ก็นำไปจ่ายตามนั้น ก็รู้สึกว่าจะเหมาะสมดีครับ”

P 300946141

ปัจจัยที่ทำให้การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ โดยผู้วิจัยใช้คำถามถามผู้ให้บริการว่า “ท่านคิดว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้การบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ” รวมทั้งผู้วิจัยใช้คำถามผู้รับบริการว่า “คิดว่าสิ่งใดบ้างที่ทำให้ท่านได้รับการบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีที่พึงพอใจหรือประทับใจ” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย โดยแยกเป็นความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผู้บริหาร ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1.1 ผู้บริหารที่สนใจให้การสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้งในเรื่องงบประมาณอัตรา กำลังและวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็ตั้งแต่ผู้บริหารว่าผู้บริหารจะต้องเอา (เห็นความสำคัญและให้การสนับสนุน) ด้วย หรือเปล่า ถ้าเกิดผู้บริหารไม่เอาด้วยก็จบ ก็คือทำไม่ได้”

D 100946071

1.2 ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาองค์กร ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“มีผู้นำที่ดีด้วย เพราะว่าจะสามารถมองภาพรวมที่กว้างออกไป แล้วก็สามารถนำพา ทีมที่ทำโครงการทำงานประสบความสำเร็จ”

R 290846031

2. ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

2.1 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ คือ มีผู้ให้บริการสาขาวิชาชีพอยู่ประจำในแต่ละ ขั้นตอนตามรูปแบบการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีของโครงการพัฒนามุมส่งเสริมโภชนาการ และพัฒนาการเด็กปฐมวัย ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“มีบุคลากรที่มีจำนวนเพียงพอ...ก็น่าจะสามารถทำให้การให้บริการในรูปแบบนี้ สำเร็จได้ด้วยดี”

P 290846031

“ก็...มีบุคลากรที่จะทำงานตรงนั้น (คลินิกสุขภาพเด็กดี) ได้มากจริงหรือเปล่า”

D 100946071

2.2 บุคลากรที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และตั้งใจในการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่าง คำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“เออการปฏิบัติหน้าที่...ความตั้งใจในการทำงานก็มีส่วน”

R 090946061

“ก็ผู้ปฏิบัติ...มีใจที่จะทำงานหรือเปล่า”

D 100946071

2.3 บุคลากรที่มีความรู้ และทักษะด้านวิชาการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเด็ก ได้แก่ การตรวจร่างกายเด็ก การประเมินภาวะโภชนาการ พัฒนาการเด็กและการให้วัคซีน เป็นต้น รวมทั้งเป็นผู้ที่มีทักษะเกี่ยวกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“คือ...คือมีความรู้และทักษะดีก็น่าจะสามารถทำให้การให้บริการในรูปแบบนี้สำเร็จ
ได้ด้วยดี”

R 290846031

“...เรื่องความรู้ของผู้ให้บริการ...ก็มีส่วนสำคัญ”

R 090946061

2.4 บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้
“คือขวัญกำลังใจเจ้าหน้าที่ที่ทำงานว่าดีหรือไม่ ถ้าเกิดไม่ดีการทำงานก็ไม่น่าจะได้
ผลดี”

D 100946071

2.5 บุคลากรให้ความร่วมมือและมีความร่วมมือระหว่างกันในการปฏิบัติงาน โดยมีการ
สนทนาเพื่อปรึกษาหารือ สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและมีการแก้ไข
ปัญหาเพื่อพัฒนางานเป็นระยะ ๆ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็ (เจ้าหน้าที่) ให้ความร่วมมือ ก็น่าจะพอแล้ว”

“ความร่วมมือระหว่างกันในคนให้บริการก็คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเนี่ย...สามารถคุย
กันได้ในเรื่องการทำงานว่าอะไรดี อะไรไม่ดี แล้วเรา (ผู้ให้บริการ) ก็จะแก้ไขไปเรื่อย ๆ ตรงนี้ก็จะ
ทำให้ระบบการให้บริการพัฒนาไปเรื่อย ๆ จนสำเร็จ”

T 270946111

2.6 บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“การให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) บ่อย ๆ มีการอัปเดต (Update: ปรับปรุงให้
ทันสมัย) ข้อมูล การไปดูงาน มีการพัฒนาความรู้ในเรื่องพัฒนาการทำเดนมัวร์ (Denver) อะไร
ต่าง ๆ”

D 100946071

3. ปัจจัยด้านงบประมาณ คือ มีการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอประจำปี
ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“มีงบประมาณ มีทรัพยากรมาซัพพอร์ต (Support: สนับสนุน) ใหม่ เพราะว่าจะทำ
อย่างเดี๋ยวนั้นแล้วไม่มีอุปกรณ์หรือทรัพยากรมาซัพพอร์ต ก็ไม่ได้”

D 100946071

4. ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

4.1 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูง ซึ่งจะมีความพร้อมในการปฏิบัติตามคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเด็ก ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ความรู้ของผู้รับบริการก็มีส่วนในการทำให้การบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ”

R 090946061

4.2 ผู้รับบริการให้การยอมรับการให้บริการและมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ประชาชนที่อยู่รอบ ๆ โรงพยาบาลยอมรับหรือเปล่า ถ้ามีการยอมรับให้บริการที่ดีก็จะมีการบอกต่อ เพราะฉะนั้นผู้รับบริการก็จะมาเพิ่มมากขึ้น แล้วก็น่าจะมี ความพึงพอใจ”

D 100946071

ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีประสบความสำเร็จนั้น ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองและมีอิทธิพลใจดีต่อผู้รับบริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็ดูพยาบาลเขาเป็นกันเอง”

P 090946051

“หมอ (พยาบาล) เขาก็บริการดีนะครับ...น้ำใจของหมอ (พยาบาล) แต่ละคนเขา (พยาบาล) มีไมตรีดี หน้าตาขี้มเข้มแจ่มใส”

P 300946141

2. ผู้ให้บริการให้ความรู้และคำแนะนำได้แก่ ความรู้ในการเลี้ยงดูบุตร การส่งเสริมพัฒนาการเด็กให้เหมาะสมตามวัย ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“...สอนวิธีการว่าเด็กจะสืบหน้าต่อไป เด็กจะพัฒนาการต่อไปยังไง แล้วเด็กควรทานอาหารยังไง เพราะว่าส่วนนี้หนูไม่รู้”

P 230946091

“แล้วข้างใน (คลินิกสุขภาพเด็กดี) ก็ประทับใจเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ให้ความรู้ดีนะค่ะ”

P 300946121

3. มีมุมของเล่นเด็กเพื่อส่งเสริมพัฒนาการ โดยให้เด็กนั่งเล่นในขณะที่รอรับบริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ประทับใจที่โรงพยาบาลมีมุม...ส่งเสริมอะไรเนี่ยค่ะ ที่มีมุมของเล่นนะคะ ชอบมุมตรงนี้ค่ะ เพราะว่าตอนช่วงรออะไรอย่างเงี้ย เรายังให้ลูกมานั่งเล่นตรงนี้ได้เนี่ยค่ะ”

P 300946121

ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ซึ่งส่วนใหญ่มีลักษณะที่สอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงสรุปและนำเสนอ ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี โดยรวมข้อมูลจากทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นด้านต่าง ๆ 10 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร
 2. ด้านผู้รับบริการ
 3. ด้านงบประมาณ
 4. ด้านวัสดุ อุปกรณ์
 5. ด้านสถานที่ให้บริการ
 6. ด้านการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ
 7. ด้านการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ไม่ต่อเนื่อง
 8. ด้านการจัดระบบการเก็บข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์
 9. ด้านการคมนาคม
 10. ด้านการประชาสัมพันธ์
- โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านบุคลากร

ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ตามมุมมองของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปและนำเสนอเป็น 3 ลักษณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ** ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

1.1 บุคลากรเฉพาะด้าน ซึ่งได้แก่ กุมารแพทย์ ทันตแพทย์ และทันตภิบาล มีจำนวนน้อยไม่พอเพียงต่อการให้บริการ เนื่องจากมีภารกิจหลายอย่าง คือ ต้องให้บริการที่ห้องตรวจโรคและห้องทันตกรรม อีกทั้งบางครั้งต้องไปราชการ จึงทำให้กุมารแพทย์และทันตแพทย์หรือทันตภิบาลไม่สามารถมาให้บริการที่คลินิกสุขภาพเด็กดี ในวันที่เปิดให้บริการได้ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนารูปแบบการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นไม่สมบูรณ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ คือให้ผู้รับบริการทุกรายได้พบกุมารแพทย์และทันตแพทย์หรือทันตภิบาล ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“ตอนนี้ก็คือมันมีปัญหาตรงที่ว่าทันตกรรมมันไม่มีนะคะ มันไม่มีเวลาว่างพอขนาดที่ ต้องมาดูทุกเคส (Case: ราย) เพราะเรามีเคส ของห้องฟัน”

T 280946021

“ถ้าเป็นเมื่อก่อนที่หมอยังไม่ยุ่งหมอมะมานั่งตรงโต๊ะตรงนั้น แล้วก็คุยกับทุกราย (ผู้รับบริการ) ที่เข้ามาฉีดวัคซีน แต่ตอนนี้ต้องจะเป็น ถ้าพบว่ามีความผิดปกติก็จะส่งให้ไปพบแพทย์ที่ห้องตรวจเพราะหมอมะต้องตรวจคนไข้ที่ห้องตรวจด้วย”

R 280946031

“ก็คือบุคลากรน้อยลง โดยเฉพาะคีย์แมน (Key Man: บุคลากรเฉพาะด้าน) ที่จะต้องทำงาน เช่น แพทย์ที่ควรจะต้องไปนั่งประจำเพื่อให้ความรู้ตรงนั้นหรือทันตภิบาล ซึ่งควรจะต้องไปนั่งตรงนั้นในช่วงที่มีการให้ความรู้อะไรต่าง ๆ ตรงนั้นอาจจะขาดไป”

D 100946071

“ตอนแรกนี่จะมีกุมารแพทย์มาประจำ แต่หลังจากนั้น ไม่กี่ครั้งเนี่ยก็คือหมอมะจะมีภารกิจเยอะก็คือ มีตรวจคนไข้ข้างนอกด้วย ในกรณีที่หมอ (แพทย์) อีกคนไม่อยู่ ก็คือจะต้องให้หมอมะ (กุมารแพทย์) เนี่ยเขาไปตรงนั้น”

T 270946111

ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการก็เห็นด้วยว่า บุคลากรเฉพาะด้านมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากเมื่อมารับบริการแล้วไม่พบกุมารแพทย์มาให้บริการที่คลินิกสุขภาพเด็กดี ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

“วันนี้มาก็ไม่เจอหมอดูด้วยนะคะ มันเลยแบบบางครั้งเราก็อยากให้ผู้รับบริการดูสุขภาพทั่วไป ดูถูกบ้างอะไรอย่างเงี้ยคะ บางครั้งมาก็ไม่เจอ เจอ 2 ครั้งแรกมาเจอหมอมะ (กุมารแพทย์) ค่ะ แต่มาครั้งนี้ไม่เจอหมอมะ (กุมารแพทย์) ค่ะ”

P 300946121

สรุปผลการสังเกต จำนวน 3 ครั้ง พบว่า ในการบริการแต่ละขั้นตอนนี้จะเป็น
 พยาบาลที่ให้บริการ ไม่พบกุมารแพทย์ ทันตแพทย์ หรือทันตภิบาลมานั่งประจำเพื่อให้บริการที่
 คลินิกสุขภาพเด็กดี

จากปัญหาบุคลากรเฉพาะด้านมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้คลินิก
 สุขภาพเด็กดี มีวิธีแก้ไขปัญหา คือ จะเป็นพยาบาลวิชาชีพให้บริการแทนบุคลากรเฉพาะด้าน
 ดังกล่าว แต่จะเป็นลักษณะที่ถ้าเด็กมีภาวะผิดปกติก็จะส่งคนไข้ไปพบแพทย์เฉพาะด้าน และถ้า
 ไม่พบความผิดปกติใด ๆ ก็จะสอบถามก่อนว่าจะพบแพทย์หรือไม่ ถ้าต้องการพบก็พาไปพบแพทย์
 ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็ (พยาบาล) จะดู (เกี่ยวกับเรื่องฟัน) คร่าว ๆ แล้วก็ตรวจพัฒนาการ”

T 280946021

“ตอนนี้จะเป็นว่าถ้าพบว่ามีความผิดปกติก็จะส่งให้ไปพบหมอ (กุมารแพทย์) ที่ห้อง
 ตรวจ เพราะหมอมองจะต้องตรวจคนไข้ที่ห้องตรวจด้วย”

R 280946031

“ก็ไม่ว่าจะผิดปกติหรือปกติ ถ้าเรา (ผู้ให้บริการ) เจอว่าผิดปกติเนี่ยเราจะพาไปเลย
 (ไปพบกุมารแพทย์) แต่ว่าถ้าปกติแล้วก็จะถามเขา (ผู้รับบริการ) ว่าเจอพบหมอ (กุมารแพทย์) ไหม
 ถ้าพบก็จะพาไป (พบกุมารแพทย์ที่ห้องตรวจ)”

T 270946111

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวทางใน
 การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในปัญหาบุคลากรเฉพาะด้านมี
 จำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการนั้นมีดังนี้ คือ ควรมีกุมารแพทย์ และทันตแพทย์ หรือ
 ทันตภิบาลประจำที่คลินิกสุขภาพเด็กดี เพื่อให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสะดวกต่อการ
 ประสานงานและการซักถามของผู้รับบริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“คิดว่าก็น่าจะมีทันตแพทย์หรือทันตภิบาลมานั่งในคลินิกสุขภาพเด็กดี ให้คำแนะนำ
 ประจำ รวมทั้งหมอดูเด็กด้วยน่าจะมานั่งประจำที่คลินิกด้วย เพื่อที่จะได้สะดวกต่อการประสานงาน
 และการซักถามคนไข้ (ผู้รับบริการ) เพราะปัจจุบัน ไม่มีหมอ (กุมารแพทย์) มานั่งประจำที่คลินิก”

R 100946061

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวทางใน
 การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีในปัญหาบุคลากรเฉพาะด้านมี
 จำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการสอดคล้องกับผู้รับบริการคือ ควรมีกุมารแพทย์ และ
 ทันตแพทย์ประจำที่คลินิกสุขภาพเด็กดี ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“วันนี้มาก็ไม่เจอหมอ (กุมารแพทย์) ด้วย คือ อยากให้ในคลินิกเขามีหมอเด็กเฉพาะแบบประจำคลินิกอยู่เลยนะค่ะ แล้วก็ตรงเกี่ยวกับฟันด้วยค่ะ ครั้งก่อน ครั้งแรกมาก็คือมีหมอฟันมานั่งให้คำปรึกษาอยู่นะค่ะ เรา (ผู้รับบริการ) ก็จะได้สอบถามหมอ (ทันตแพทย์) เกี่ยวกับเรื่องการดูแลฟันอะไรอย่างเงี้ยค่ะ แต่วันนี้มาก็คือไม่มีหมอฟันอยู่ก็คืออยากให้มีหมอฟันด้วยนะค่ะ”

P 300946121

1.2 จำนวนพยาบาลที่ให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในกรณีที่มีบุคลากรไปราชการหรือลา และมีผู้รับบริการมารับบริการจำนวนมาก จะทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้การบริการไม่มีคุณภาพอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“จะมีปัญหาตรงที่ว่า 4 คน (ผู้ให้บริการ) เนี่ยอยู่ทุกจุดครบทุกจุดหมด แต่บางคนนะ บางทีมีประชุมบ่อย ก็เลยต้องทำควมคุ้มกันไป แต่ถ้าเกิดคนไข้มาน้อยเราก็จะทำให้ได้เกือบทุกจุด แต่ถ้าเกิดคนไข้ (ผู้รับบริการ) มากเยอะ ๆ อย่างเงี้ย เขา (ผู้ให้บริการ) อาจจะทำให้ไม่ครบจุด... ทำไม่ทัน ก็อาจจะลอส (Lost: ขาดหาย) ไปบ้าง”

T 280946021

“ตอนนี้มีปัญหาก็คือ... บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็จะไปอบรม ก็คือจะถูกส่งไปอบรม เจ้าหน้าที่ที่ห้องนี้ก็จะค่อนข้างมีพอดี ส่วนใหญ่ก็จะขาดเพราะว่าถ้าเกิดไปอบรมหรืออย่างตอนนี้ก็จะมึนลาคอด ก็จะทำให้การบริการที่ตั้งใจไว้ ไม่สมบูรณ์อย่างที่ตั้งใจไว้”

R 280946031

ในขณะที่เดียวกัน ผู้รับบริการ ก็เห็นด้วยว่า จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการในกรณีที่มีบุคลากรไปราชการ และมีผู้รับบริการจำนวนมาก จะทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“(เรื่องฟันเรื่องช่องปากนั้น) ยังไม่เห็น (แนะนำ) เลข คนมันเยอะเลขไม่ได้แนะนำ”

P 300946131

“บุคลากรก็อย่างว่า ก็มันมีไม่เยอะ... จังหวะถ้าคน (ผู้รับบริการ) เยอะก็ไม่ค่อยทันนะ ต้องรอเจ้าหน้าที่ฝั่งโน้น มาทำนี่ (มาช่วยปฏิบัติงาน) อะไรเงี้ย”

P 300946131

เกี่ยวกับปัญหาจำนวนบุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการบริการ ในกรณีที่มีบุคลากรไปราชการหรือลา นั้น คลินิกสุขภาพเด็กดีมีวิธีแก้ไขปัญหาคือมีการแจ้งให้หัวหน้าพยาบาลทราบล่วงหน้าแล้วหัวหน้าพยาบาลก็จะจัดบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ มาช่วยปฏิบัติงานในคลินิก

สุขภาพเด็กดีหรือถ้าขาดบุคลากรเพียง 1 คน และไม่มีบุคลากรมาช่วยก็จะปฏิบัติงานในลักษณะที่ควบบัน 2 จุด แทนบุคลากรที่ไม่อยู่ ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“ถ้ามีเวลาก็แจ้งหัวหน้าว่า ขอคนมาช่วยตรงนี้ (คลินิกสุขภาพเด็กดี) เพิ่มได้ไหม... (ก็คือหัวหน้าพยาบาล) จัดคนมาช่วย (ปฏิบัติงานในคลินิกสุขภาพเด็กดี)”

R 100946061

“ตอนนี้จริง ๆ ก็มีการดึงคนออกมาแล้วละ ก็จะมีคนเข้ามาแทน (บุคลากรที่ไม่อยู่) ก็น่าจะดีขึ้น แต่ก็คงต้องเทรน (Train:ฝึกอบรม) ขึ้นมาใหม่ เราอาจจะต้องมีคู่มือหรือว่าวิธีการที่เราเคยสอนมาว่ามันมีอะไรบ้าง จะได้ไม่ต้องสอนหลายครั้ง คือให้อ่านอย่างเดียวก็พอจะรู้”

D 100946071

“ก็คือถ้าเป็นวิธีแก้ไขอย่างเช่นตัวผู้ให้บริการไม่พออย่างเงี้ยเราก็จะแบ่งตามจุด ก็คือให้แต่ละคนเนี่ยควบบคู่สองตำแหน่งหรือทำอะไรเพิ่มเติม”

T 280946111

ในการสังเกตจำนวน 2 ครั้งพบว่า มีบุคลากรลาออก จำนวน 1 คน และไปราชการ จำนวน 1 คน จึงมีบุคลากรจากหน่วยงานอื่นมาช่วยปฏิบัติงาน รวมทั้งเห็นว่ามีบุคลากร จำนวน 1 คน ที่ต้องปฏิบัติงานควบบ 2 จุด แทนบุคลากรที่ไม่อยู่

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะ การแก้ไข ปัญหา แนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในปัญหา จำนวนบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอในการบริการ ในกรณีที่มีบุคลากรไปราชการหรือลา มีดังนี้คือ ควรจัดหาบุคลากรประจำคลินิกสุขภาพเด็กดีเพิ่มขึ้น และปรับปรุงการให้บริการโดยขยายเวลาการเปิดบริการจาก เปิดบริการครึ่งวัน สัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นเปิดให้บริการเต็มวัน สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง โดยช่วงเช้าให้บริการในรายปกติ แต่ช่วงบ่ายให้บริการคลินิกเฉพาะเด็กที่มีปัญหา ซึ่งการเปิดบริการกระจายวันมากขึ้นนั้น จะทำให้ผู้ให้บริการมีเวลาในการให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้เต็มที่ รวมทั้งถ้าสามารถให้บริการตามรูปแบบที่กำหนดไว้ทุกขั้นตอน และมีผู้รับบริการเฉลี่ยวันละ 10-15 คน รวมเวลาการบริการประมาณ 20 นาทีต่อคนนั้นจะดีมาก เพราะจะสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ถ้าอยากให้ (บริการ) ดีที่สุดกว่านี้ก็อยากได้คน (บุคลากร) มากกว่านี้”

R 090946061

“(การปรับปรุงระบบการให้บริการ โดย) เปิดให้บริการเต็มวันไปเลย โดยเปิดสัปดาห์ละ 2-3 วัน โดยที่ช่วงเช้าให้บริการตามปกติ ช่วงบ่ายเปิดเป็นคลินิกเฉพาะเด็กที่มีปัญหาคือ ถ้าให้บริการกระจายวันนั้นจะทำให้มีเวลาในการให้ความรู้และคำแนะนำได้เต็มที่ และอีกอย่างถ้า

สามารถทำได้ตามโฟว์ชาร์ท (Flowchart: ขั้นตอน) ที่กำหนดไว้ได้ทุกขั้นตอนก็จะดี รวมทั้งถ้ามีผู้รับบริการเฉลี่ยแค่ 10-15 คนต่อวัน รวมเวลาการให้บริการในแต่ละคนตั้งแต่ต้นจนเสร็จกลับบ้านประมาณ 20 นาที ก็จะดีและผู้รับบริการจะได้รับความรู้เต็มที่และมีคุณภาพค่ะ”

R 230946062

1.3 ขาดบุคลากรประจำในมุมของเล่นและนิทานเด็ก เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครองในการเลือกของเล่นและนิทานที่เหมาะสมในแต่ละวัยของบุตรหลาน รวมทั้งเพื่อคอยดูแลของเล่นและนิทานต่าง ๆ ไม่ให้เกิดการชำรุดจากการเล่นของเด็กที่ไม่ถูกวิธี ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“มุม (ของเล่นและนิทานเด็ก) ไม่มีคนมาคอยควบคุมดูแลตรงนี้ที่จะดูแลรักษาไม่ให้มัน (ของเล่นและนิทาน) พัง ไม่ให้เด็กเขาเล่นรุนแรงจนมันชำรุดอะไรอย่างเงี้ย มันไม่มี (บุคลากรประจำมุมของเล่นและนิทาน) ใจ พอเล่นมัน (ของเล่น) ไปมัน (ของเล่น) ก็พังไป”

R 090946061

โดยจากการสัมภาษณ์ ผู้รับบริการก็เห็นด้วยว่า ขาดบุคลากรประจำที่มุมของเล่นและนิทานเด็ก ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“(มุมของเล่นและนิทาน) ไม่มี (เจ้าหน้าที่แนะนำ) ค่ะ... ไม่มีเจ้าหน้าที่ดู (ดูแล) ค่ะ”

P 300946121

โดยการสังเกตของผู้วิจัย จำนวน 2 ครั้ง พบว่า บริเวณที่มุมของเล่น และนิทานเด็กนั้น ไม่มีบุคลากรประจำ เพื่อคอยให้คำแนะนำการเลือกของเล่นที่เหมาะสม และคอยดูแลของเล่นและนิทานเพื่อไม่ให้ชำรุด

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ด้านปัญหาขาดบุคลากรประจำในมุมของเล่นเด็กและนิทานเด็ก ในการให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครองในการเลือกของเล่นและนิทานที่เหมาะสมในแต่ละวัยของบุตรหลาน รวมทั้งเพื่อคอยดูแลของเล่นและนิทานไม่ให้ชำรุดนั้นผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะ วิธีแก้ไขปัญหา แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี คือ ควรจัดให้มีบุคลากรประจำที่มุมของเล่นและนิทานเด็ก เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครองเด็ก และดูแลไม่ให้ของเล่นและนิทานชำรุดมากขึ้น ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“(น่าจะ) มีคนคอยดูแลให้คำแนะนำการเล่นของเล่นและนิทานสำหรับเด็ก และคอยดูแลของเล่นไม่ให้ชำรุดเร็ว”

T 300946112

“ควรจะมีคนคอยดูแลประจำมุมนี้ เพื่อคอยแนะนำการใช้ของเล่นและนิทานที่เหมาะสมกับเด็กในแต่ละวัย”

R 230946062

1.4 บุคลากรที่สามารถประเมินพัฒนาการเด็กโดยใช้เครื่องมือทดสอบพัฒนาการเดนเวอร์ทู (Denver II) นั้น มีจำนวนน้อยเพียง 1 คน ถ้าหากบุคลากรผู้นี้ไปราชการหรือลา ก็จะทำให้การบริการไม่สมบูรณ์ได้ อีกทั้งบุคลากรผู้นี้ยังไม่ได้รับการอบรมจากภายนอกหน่วยงาน ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากเจ้าหน้าที่คนเดิมที่ย้ายไปฝ่ายอื่นแล้วเท่านั้น ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“อย่างตอนนี้มีคนที่สามารถประเมินพัฒนาการด้วยเดนเวอร์ทู (Denver II) ได้เพียงคนเดียว แต่ก็ไม่ได้ไปฝึกอบรมนอกหน่วยงาน”

R 280946031

“ได้ได้รับการถ่ายทอด (เรื่องการประเมินพัฒนาการเด็กด้วยเดนเวอร์ทู (Denver II) จากเจ้าหน้าที่ที่ย้ายไปฝ่ายอื่นเท่านั้น ยังไม่ได้ไปรับการอบรมจากหน่วยงานภายนอก”

R 090946061

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ จากปัญหาบุคลากรที่สามารถประเมินพัฒนาการโดยใช้เดนเวอร์ทู (Denver II) มีเพียง 1 คน และยังไม่ผ่านการอบรมจากหน่วยงานภายนอกนั้น ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปัญหาดังนี้ คือ ควรส่งบุคลากรเพื่อไปฝึกอบรมการประเมินพัฒนาการโดยใช้เดนเวอร์ทูจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มเติม อย่างน้อยอีก 1 คน เพื่อจะสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในกรณีที่อีกคนไม่อยู่ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“จึงอยากให้ส่งคนไปฝึกอบรมเดนเวอร์ทู (Denver II) ภายนอกหน่วยงานเหมือนกับเคยส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมมาแล้ว แต่เจ้าหน้าที่คนนั้นเมื่อเขาได้ย้ายไปทำงานฝ่ายอื่นแล้ว”

R 190946032

2. บุคลากรของคลินิกสุขภาพเด็กดีบางคนขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง โดยจากการสังเกตพบว่า มีบุคลากร จำนวน 1 คน มาถึงคลินิกสุขภาพเด็กดีตรงเวลาเริ่มทำงานพอดี คือ เวลา 8.30 น. และจากสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“(บุคลากรขาด) ความรับผิดชอบของตัวเอง”

R 090946061

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ สำหรับปัญหาบุคลากรของคลินิกสุขภาพเด็กดีบางคนขาดความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเองนั้น ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหา คือ ควรมีการประชุมกลุ่มเพื่อชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน เพื่อให้แต่ละคนทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“คงต้องประชุมกลุ่มแล้วก็เสนอว่าตัวเองใครรับผิดชอบอะไร ควรจะทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด ก็ก็ต้องบอกกันนะ มันต้องมีการว่ากล่าวตักเตือน แล้วต้องมีการบอกกันใช่ไหมล่ะ... ถ้าเราไม่บอกกันว่าเขาไม่ทำดีไม่ถูกต้อง เขาก็จะทำอยู่อย่างเงี้ย มันก็ไม่ได้รับการแก้ไข เพราะฉะนั้นมันก็ต้องบอกกัน เตือนกัน”

R 290946061

3. บุคลากรที่จัดเวียนมาช่วยปฏิบัติงานแทนในคลินิกสุขภาพเด็กดีในกรณีที่มีบุคลากรไม่เพียงพอนั้น ขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดทักษะในการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี ส่งผลให้การบริการไม่มีคุณภาพ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“แต่ที่อุปสรรคอยู่ตอนนี้ก็คือเรื่องของเจ้าหน้าที่ก็คือ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเพียงพอ แต่ถ้าเกิดว่าลาหรือไปอบรมก็จะให้บริการในจุดนั้น บางครั้งก็จะไม่ได้ให้จะเป็นคนอื่นมาแทน ซึ่งก็จะไม่รู้รายละเอียดอะไรเท่ากับคนที่ทำอยู่ก่อน”

R 280946031

“พอมีเวลามีการขาด (บุคลากร) เอาเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เข้ามาแทนเนี่ยจะทดแทนได้ไม่ค่อยดี เพราะว่าความรู้นั้นเป็นความรู้เฉพาะที่รู้กันภายใน (คลินิกสุขภาพเด็กดี) เพราะฉะนั้นไม่สามารถที่จะถ่ายทอดให้กว้างกว่านี้ได้ ก็คือถามว่าเขา (ผู้ให้บริการ) ไม่พูดให้ทุกคนในโรงพยาบาลฟัง จริง ๆ ก็สามารทำได้แต่ว่าคนที่เอาความรู้มาใช้ตรงนั้นจริง ๆ คือคนที่ต้องปฏิบัติประจำคือถ้าเด็กรู้ไปบ๊อบบี้ก็จะลืมหมด เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่ที่อยู่ตรงนั้นก็จะมีความคล่องมากกว่า ซึ่งถ้าเกิดขาดเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งไปก็จะมีปัญหา”

D 100946071

ผู้วิจัยได้สังเกตจำนวน 1 ครั้ง พบว่า บุคลากรที่มาช่วยปฏิบัติงานในคลินิกสุขภาพเด็กดีจำนวน 1 คนนั้นขาดทักษะในการให้บริการ คือ ไม่สามารถวัดรอบศีรษะเด็กได้ถูกต้อง จากปัญหาบุคลากรที่จัดเวียนมาช่วยปฏิบัติงานแทนในคลินิกสุขภาพเด็กดี ในกรณีที่มีบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น มีวิธีแก้ไขปัญหาคือพยาบาลวิชาชีพผู้รับผิดชอบคลินิกสุขภาพเด็กดี ก็จะสอบถามบุคลากรที่จัดมาช่วยปฏิบัติงานว่ามีความสามารถเรื่องไหนแล้ว จึงพิจารณามอบหมายให้รับผิดชอบตามความเหมาะสม ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็จะดูตามความสามารถโดยสอบถามผู้ที่มาช่วยว่าทำอะไรเป็นบ้าง ก็จะมอบหมายให้รับผิดชอบตามความเหมาะสม”

R 090946061

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี เกี่ยวกับบุคลากรที่จัดเวียนมาช่วยปฏิบัติงานแทนในคลินิกสุขภาพเด็กดีในกรณีที่มีบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการและทักษะในการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น คือ ควรจะจัดอบรมหรือสอนบุคลากรที่จัดให้มาช่วยปฏิบัติงานในคลินิกสุขภาพเด็กดีแทนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดี และมีการจัดทำเป็นคู่มือการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี เพื่อให้บุคลากรที่จัดมาช่วยปฏิบัติงานแทนนั้นได้ศึกษา ซึ่งก็จะทำให้มีความรู้และเข้าใจการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีเพิ่มมากขึ้น ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ถ้าเกิดบุคลากรจากกลุ่มอื่นที่มาช่วย ถ้าเกิดหาคนอื่นให้มาอยู่ประจำเพิ่มไม่ได้อะไรอย่างนี้ ก็อาจจะต้องให้มีการอบรมหรือสอนบุคลากรอื่นที่มาอยู่แทน คือให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจุดนี้อย่างถ่องแท้ก็สามารถแก้ปัญหาอันนี้ได้”

R 280946031

“ก็คงต้องเทรน (Train: ฝึก) ผู้ที่มาช่วยปฏิบัติงานแทนบุคลากรที่ไม่เพียงพอขึ้นมาใหม่ เราอาจจะต้องมีคู่มือหรือวิธีการที่เราเคยสอนมาว่ามันมีอะไรบ้าง จะได้ไม่ต้องสอนหลายครั้ง คือให้อ่านอย่างเดียวก็พอจะรู้ (รายละเอียดการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี)”

R 280946031

ด้านผู้รับบริการ

ปัญหาเกี่ยวกับผู้รับบริการตามมุมมองของผู้ให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น คือ ผู้รับบริการขาดความตระหนักและการเอาใจใส่บุตรหลานของตนเอง ได้แก่ เมื่อมารับบริการที่คลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น มักจะเร่งการให้บริการเพื่อให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว รวมทั้งมักจะรอให้ผู้ให้บริการทำให้ตลอดไม่พยายามทำเอง อย่างเช่น การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง อีกทั้งความใส่ใจในการใช้สมุดบันทึกสุขภาพในการลงบันทึกพัฒนาการเด็ก ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ส่วนมากเขา (ผู้รับบริการ) จะรอให้เรา (ผู้ให้บริการ) ทำ (ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง) ให้เขา (ผู้รับบริการ) จะไม่ทำเอง...ต้องกระตุ้น”

T 270946111

“ผู้รับบริการเนี่ย ก็คือว่าบางทีเนี่ยด้วยที่เขาไม่มีเวลามากนัก เขา (ผู้รับบริการ) ต้องการเร่งสั่งให้ (บริการให้เสร็จ) เร็วนะ บางทีเขา (ผู้รับบริการ) ก็ไม่พอใจ รู้สึกไม่พอใจกับตรงนี้”

T 270946111

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ตามที่พบว่า มีปัญหาผู้รับบริการขาดความตระหนัก และเอาใจใส่บุตรหลานของตนเองนั้น ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาคือ ควรให้คำแนะนำเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นให้เห็นความสำคัญการได้รับบริการในแต่ละเรื่อง เช่น เรื่องพัฒนาการ วัคซีน เป็นต้น รวมทั้งควรจะตามผู้ปกครองที่ไม่สนใจในการดูแลบุตรหลาน โดยจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการดูแลเลี้ยงดูเด็ก ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 2 ตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

“เราพยายามให้คำแนะนำเพิ่มเติมมากขึ้น เพื่อที่จะให้เขาได้รับรู้ว่าเราเน้นเรื่องแต่ละเรื่องอย่างไรบ้างเรื่องพัฒนาการ หรือว่าเรื่องวัคซีนอะไรบ้าง เน้นให้เขาเห็นความสำคัญตรงนั้นมากกว่า”

T 270946111

“ควรจะตามผู้ปกครองที่ไม่สนใจในการดูแลบุตรหลานและจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการดูแลเลี้ยงดู”

T 300946112

ค่านงบประมาณ

ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ ตามมุมมองของผู้ให้บริการ ในคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น คือ การได้รับงบประมาณสนับสนุนล่าช้า เนื่องจากบุคลากรขาดทักษะในการเขียนโครงการ ซึ่งต้องมีการปรับแก้ไขหลายครั้งถึงจะได้รับการเซ็นอนุมัติ จึงทำให้ได้งบประมาณมาดำเนินการช้า ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“งบประมาณล่าช้า อะไรนี่ะที่มันล่าช้าเพราะว่า...ไม่เซ็นอนุมัติโครงการ ก็คือเอามาแก้ เอามาแก้ เป็นเพราะว่าเราไม่มีประสบการณ์ในการเขียนไงที่มันเลยช้า”

R 090946061

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ เกี่ยวกับปัญหางบประมาณล่าช้า เนื่องจากผู้ให้บริการขาดทักษะในการเขียนโครงการนั้น ผู้ให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีมีความคิดเห็น มีข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาคือ ควรจะมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการเขียนโครงการที่ถูกต้อง ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“น่าจะจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เขียนโครงการได้อย่างมีคุณภาพค่ะ”

R 230946062

ด้านวัสดุ อุปกรณ์

ปัญหาเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ ตามมุมมองของผู้ให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น คือ ของเล่นและนิทานในมุมของเล่นและนิทานนั้นมีจำนวนน้อยและชำรุด ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“จะมีเรื่องของมุมมองของเล่น อะไรอย่างเงี้ย ยังไม่ได้จัด เพราะว่าของเล่นเก่าที่มีอยู่มันชำรุดหมดแล้วนะ มันไม่สามารถเอามา...ซ่อมแซม”

R 090946061

ซึ่งผู้รับบริการก็เห็นด้วยว่าของเล่นและนิทานในมุมของเล่นและนิทานนั้นมีจำนวนน้อย ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ที่อยากให้ปรับปรุงก็คือของเล่นเด็กนะครับ อยากให้มีเยอะกว่านี้”

P 300946141

ในปัญหาเกี่ยวกับของเล่นและนิทานในมุมของเล่นและนิทานมีน้อย และชำรุดนั้นผู้ให้บริการนั้นกำลังดำเนินการ จัดซื้อของเล่นและนิทาน สำหรับให้บริการในมุมของเล่นและนิทาน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“(ขณะนี้) อยู่ในช่วงจัดซื้อ (ของเล่นและนิทาน) อยู่”

R 090946061

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาในเรื่องของเล่นเด็กมีน้อยและชำรุด คือ ควรเปิดรับบริจาคของเล่นเด็กที่เด็กไม่เล่นแล้ว แต่ยังมีคุณภาพดีสามารถนำมาให้เด็กเล่นได้จากบุคคลทั่วไป ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“โดยเปิดรับบริจาคใครมีของเล่นที่ลูกไม่เล่นแล้วก็เอามาบริจาคให้”

P 300946141

ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ตามมุมมองของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีและจากการสังเกตของผู้วิจัยนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปและนำเสนอเป็น 2 ลักษณะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สถานที่ให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี มีการให้บริการปะปนกันอยู่ ระหว่างการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีและการให้บริการฝากครรภ์ จึงทำให้สื่อให้ความรู้ที่ปะปนกัน เช่น การจัดป้ายนิเทศการความรู้ เอกสารแจกฟรี ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนได้ รวมทั้งยากต่อการตกแต่งสถานที่บริการให้เหมาะสม ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ตอนนี้คลินิกนี้ (คลินิกสุขภาพเด็กดี) มันปนกันอยู่ระหว่างฝากครรภ์กับเด็กดี”

R 230946062

“ก็คงอาจจะเป็นพวกเรื่องการตกแต่งสถานที่จริงแล้วมันก็จะมามีปัญหาอยู่นิดหนึ่ง ก็คือว่า สถานที่รับบริการจะใช้ทำงานอยู่ 2 ส่วน ก็คือฝากครรภ์และก็ให้วัคซีนเด็ก”

T 270946111

โดยสรุปจากการสังเกต จำนวน 2 ครั้ง พบว่า ภายในห้องคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นมีการให้บริการปะปนกันระหว่างการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีและการให้บริการฝากครรภ์ รวมทั้งสื่อให้ความรู้ต่าง ๆ ก็ปะปนกัน นอกจากนี้ผู้รับบริการก็เห็นด้วยว่าภายในห้องคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้นมีการให้บริการปะปนกันอยู่ระหว่างการให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดีและการให้บริการฝากครรภ์ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“คลินิก (สุขภาพเด็กดี) มาใช้ (บริการ) เหมือนกันว่ามีการตรวจครรภ์ที่ห้องนี้ด้วย ตรวจท้องด้วยนะค่ะ มันก็เลยมีสื่ออะไรที่ให้ความรู้มันปะปนกันอยู่นะค่ะ”

P 300946121

“ในคลินิก (สุขภาพเด็กดี) เนี่ยค่ะ ตอนนี้มันปะปนกันอยู่ระหว่างคลินิกผู้หญิงฝากท้อง อย่างเงี้ยค่ะ คนท้องกับคลินิกที่ฉีดวัคซีนเด็กเงี้ยค่ะ...ตอนนี้มันปนกันอยู่ พวกความรู้โปสเตอร์ ต่าง ๆ เงี้ยมันเลยปะปนกันอยู่ค่ะมันเหมือนไม่ได้รับความรู้เกี่ยวกับเด็กเต็มที่ซักเท่าไร”

P 300946121

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ สำหรับปัญหาสถานที่ให้บริการมีการบริการผสมผสานกันอยู่ 2 ลักษณะ คือ ให้บริการทั้งคลินิกสุขภาพเด็กดี และให้บริการฝากครรภ์ ทำให้สื่อให้ความรู้ต่าง ๆ ปะปนกัน ผู้รับบริการเกิดความสับสน รวมทั้งยากต่อการตกแต่งสถานที่บริการให้เหมาะสมนั้น ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปัญหา แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนี้คือ ควรจะแยกคลินิกสุขภาพเด็กดีและคลินิกให้บริการฝากครรภ์ออกจากกันให้ชัดเจน หรือไม่ก็ควรที่จะจัดตกแต่งสถานที่ให้บริการทั้ง 2 อย่างนั้นให้ดูดีขึ้น ให้มีบรรยากาศสูงใจให้เด็กมารับบริการ รวมทั้งเหมาะสมกับการให้บริการฝากครรภ์ด้วย เช่นเดียวกันดังตัวอย่างคำบอกเล่า 4 ตัวอย่าง ดังนี้

“น่าจะปรับปรุงเรื่องสถานที่ แล้วยังเรื่องจุดเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเช่นบรรยากาศต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งสูงใจที่สูงใจให้เด็กเงี้ยเข้ามาใช้บริการตรงนี้ หรือว่าผู้มารับบริการเนี่ยเขาต้องการเหมือนกับ ความอบอุ่นเหมือนกับว่ามาที่บ้าน อะไรอย่างเงี้ยเหมือนมาฉีด (วัคซีน) มารับบริการอยู่ที่บ้าน ไม่คิดว่ามาโรงพยาบาล”

T 300946112

“ถ้าจะพัฒนาตรงนี้ (คลินิกสุขภาพเด็กดี) ก็คือจะต้องให้มันเข้าคู่กัน ได้ อย่างเช่นในเรื่องสถานที่ เรื่องความอบอุ่น อะไรต่าง ๆ อย่างเงี้ย”

T 270940112

“ปรับปรุงสถานที่...ก็คือปรับปรุง สถานที่อันเดิมที่มีอยู่ให้มันดูดีขึ้น...ให้มันดูดีขึ้น อาจจะมีการจัด 2 ห้อง ให้ดูว่า...(ให้เหมาะสมที่จะให้บริการกับเด็ก)”

T 370946111

“น่าจะแยกคลินิกเด็กดีเป็นห้องเฉพาะเลย ไม่ปะปนกับคลินิก เอ เอ็น ซี (ANC: คลินิกฝากครรภ์) เพราะจะได้สามารถจัดห้องให้เหมาะสมกับเด็ก”

T 300946112

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการก็มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหา แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพ บริการสอดคล้องกับผู้ให้บริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็อยากให้แบ่งไปเลยว่าเป็นคลินิกฉีดวัคซีนเด็กหรือว่าเป็นคลินิกของคนที่มาฝากท้อง อะไรอย่างเงี้ยค่ะ”

P 300946121

“ถ้าเกิดว่าแบ่งแยก (คลินิกให้บริการสุขภาพเด็กดีและคลินิกให้บริการฝากครรภ์) ให้มันชัดเจนมันก็จะดีกว่านี้ ให้ความรู้ได้มากกว่านี้นะค่ะ”

P 300946121

2. สถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ คือ

2.1 ห้องตรวจพัฒนาการเด็กนั้นไม่เป็นสัดส่วนอยู่ใกล้กับที่ฉีดยา จึงทำให้เด็กที่ตรวจพัฒนาการนั้นอาจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทำให้การประเมินพัฒนาการผิดพลาดได้ ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ในปัจจุบันนั้น (จุดตรวจพัฒนาการ) นั้น ไม่เป็นสัดส่วนอยู่ใกล้กับที่ฉีดยาทำให้เด็กที่ตรวจพัฒนาการนั้นจะถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าจากเสียงเด็กที่ร้องเพราะฉีดยา”

R 230946062

“ในปัจจุบันห้องตรวจพัฒนาการเด็กไม่เป็นสัดส่วน”

T 300946112

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ปัญหาในเรื่องห้องตรวจพัฒนาการเด็กไม่เป็นสัดส่วนนี้ ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปัญหาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรจะปรับปรุงให้จุดตรวจพัฒนาการนั้นให้เป็นสัดส่วน โดยจัดให้อยู่ห่างจากจุดคัดแยกเพิ่มมากขึ้น ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็น่าจะปรับปรุงจุดตรวจพัฒนาการให้เป็นสัดส่วน ห่างจากจุดคัดแยก”

R 230946062

“น่าจะจัดห้องตรวจพัฒนาการนี้ให้เป็นสัดส่วน”

T 300946112

“ควรปรับปรุงจุดตรวจพัฒนาการให้เป็นสัดส่วน มากกว่านี้”

R 190946032

2.2 มุมของเล่นและนิทานนั้น ยังจัดได้ไม่เป็นสัดส่วนและสมบูรณ์เท่าที่ควร โดยจากการสังเกตของผู้วิจัย จำนวน 1 ครั้ง พบว่า ตู้ของเล่นยังไม่มีป้ายติดแสดงบอกของเล่นเด็กที่เหมาะสมในแต่ละวัย

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ เรื่องปัญหามุมของเล่นและนิทาน จัดยังจัดได้ไม่เป็นสัดส่วนและสมบูรณ์เท่าที่ควรนั้น ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรพัฒนาปรับปรุงมุมของเล่นและนิทานให้เหมาะสมและเป็นสัดส่วนมากขึ้น เพื่อจูงใจให้เด็กมาใช้บริการ รวมทั้งมีป้ายติดแสดงบอกของเล่นที่เหมาะสมในแต่ละวัย ซึ่งผู้ปกครองเด็กจะสามารถเลือกของเล่นได้ถูกต้อง ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“พัฒนาปรับปรุงมุมของเล่นที่มีอยู่ให้เหมาะสมและเป็นสัดส่วน”

R 190946032

“ควรปรับปรุง (มุมของเล่นและนิทาน) ให้เป็นสัดส่วนและจัดให้มีของเล่นและนิทานเด็กเพิ่มมากขึ้นกว่านี้ คือ จัดให้มุม (ของเล่นและนิทาน) นำมาใช้บริการติดป้ายบอกให้เหมาะสมสวยงามสะอาด”

R 230946062

“น่าจะปรับปรุงมุมของเล่นเด็กให้เป็นสัดส่วน”

T 300946112

ด้านการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ

ปัญหาเกี่ยวกับการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปและนำเสนอเป็น 2 ลักษณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การให้ความรู้โดยวิดีโอและสาธิตอาหารนั้นไม่ต่อเนื่อง ซึ่งในระยะเริ่มต้นโครงการนั้นมีการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ โดยการเปิดวิดีโอและการสาธิตอาหารเด็กปฐมวัย แต่ในระยะหลังก็ลี้ภัยโครงการ และมีเจ้าหน้าที่ลาออกด้วย จึงไม่มีการเปิดวิดีโอและสาธิตอาหารเด็กปฐมวัย ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้ให้บริการ 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“เคยเปิดวิดีโอให้ดูตอนแรก ๆ เมื่อเริ่มทำโครงการและมีคนใช้มากแต่ตอนนี้ผู้รับบริการทยอยมาไม่พร้อมกัน ถ้าเปิดให้ดูแล้วไม่คุ้มค่า และนอกจากเปิดวิดีโอให้ดูแล้วยังมีการสาธิตอาหารเสริมด้วย ซึ่งกิจกรรมเรื่องการสาธิตอาหารเสริมนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของ (พยาบาลเทคนิคคนหนึ่ง) แต่ตอนนี้ลาออกและจะปิดโครงการแล้วจึงไม่ค่อยได้ทำกิจกรรมดังกล่าว”

R 090946061

ผู้รับบริการก็เห็นว่า การให้ความรู้ โดยวิดีโอ นั้นไม่ต่อเนื่อง ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ยังไม่ได้เปิด (วิดีโอ) (VDO) ตอนนี้อยู่ไม่ได้เปิด (วิดีโอ)”

P 230946091

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ด้านปัญหาการให้ความรู้ โดยวิดีโอและสาธิตอาหารเด็กปฐมวัยไม่ต่อเนื่องนั้น ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไข ปัญหา แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรปรับปรุงการให้บริการโดยมีการเปิดวิดีโอความรู้ให้ผู้รับบริการดูในขณะที่รอรับบริการและมีการสาธิตอาหารสัปดาห์ละ 1 ครั้ง รวมทั้งควรนัดผู้รับบริการทำกลุ่มเพื่อให้ความรู้ โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ควรที่จะปรับปรุงการให้บริการโดยมีการเปิดวิดีโอความรู้ให้ผู้รับบริการดูขณะที่รอรับบริการและมีการสาธิตอาหารสัปดาห์ละครั้ง แต่ถ้าจะให้ดีแล้ว น่าจะนัดผู้รับบริการมาทำกลุ่มให้ความรู้ โดยเน้นให้เขามีส่วนร่วม”

R 090946061

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไข ปัญหา แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการที่สอดคล้องกับผู้ให้บริการ คือ ควรเปิดวิดีโอเพื่อให้ความรู้ผู้รับบริการในขณะที่นั่งรอรับบริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็อยากให้มีเปิด (วิดีโอ) ให้ดูเหมือนที่มาตอนห้อง...ก็มาทุกครั้งก็เห็นเปิดก็จะอยากให้มีเปิดให้ดูเพราะว่ามานี่ก็ส่วนมากก็จะรอคิว ก็จะดูตลอด”

P 230946081

2. การให้ความรู้โดยป้ายนิทรรศการนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาความรู้ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้รับบริการ 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ตรงอาหารเสริมเนี่ยคะมันติดมานานแล้วคะ มาครั้งแรกตอนลูก 2 เดือนมันก็ยังมืออยู่ ก็คือเหมือนกับว่าข้อมูลมันก็เหมือนไม่ได้เปลี่ยนใหม่ นะคะ ข้อมูลมันก็เหมือนเดิม นะคะ”

P 300946121

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ในด้านปัญหาป้ายนิทรรศการไม่ทันสมัยนั้น ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การแก้ไขปัญหา แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรจะมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาความรู้ในป้ายนิทรรศการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอตลอดเวลา อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากในยุคปัจจุบันนี้ข่าวสารความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“น่าจะแบบว่าเปลี่ยน (ป้ายนิทรรศการ) ใหม่เรื่อยๆ ะไรอย่างเงี้ย”

P 300946121

ด้านการดำเนินโครงการ / กิจกรรมที่ไม่ต่อเนื่อง

ปัญหาการดำเนินโครงการ / กิจกรรมที่ไม่ต่อเนื่องนั้น ได้แก่ การดำเนินโครงการ / กิจกรรมในวันเด็ก ซึ่งปกติแล้วคลินิกสุขภาพเด็กจะมีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมในวันเด็กในทุกปีที่ผ่านมา แต่ในปี 2546 นี้ ไม่มีการดำเนินโครงการ / กิจกรรมวันเด็กที่ต่อเนื่อง ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“ปี 46 ไม่ได้ทำ (โครงการวันเด็ก) นะวันเด็กไม่ได้ทำ”

T 290846021

“ตอนนี้ยังไม่มี (โครงการ / กิจกรรมวันเด็ก)”

R 290846031

“(โครงการ / กิจกรรมในวันเด็ก) ปีนี้ไม่ได้ทำ”

R 090946061

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ปัญหาด้านการดำเนินโครงการ / กิจกรรมวันเด็กที่ไม่ต่อเนื่อง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปัญหา การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรจัดกิจกรรมวันเด็ก เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวและพัฒนาการเด็ก ได้แก่ การจัดประกวดสุขภาพ แข่งขันการกลาน การวิ่ง ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวและพัฒนาการเด็กในวันเด็กหรือวันสำคัญต่าง ๆ”

R 190946032

“การจัดกิจกรรมนั้นอย่างวันเด็กก็ควรจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและส่งเสริมพัฒนาการเด็กอย่าง เช่น การจัดการแข่งขันคลาน วิ่ง ในเด็กเล็ก”

T 300946112

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการก็มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไข ปัญหา การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการสอดคล้องกับผู้รับบริการ คือ ควรจัดกิจกรรมในวันเด็ก ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“(การจัดกิจกรรม) วันเด็กก็มีจัดเล่นลูกโป่งเล่นอะไรที่จัดกิจกรรมของเด็กไป”

P 230946091

“ถ้ามี (การจัดกิจกรรมวันเด็ก) ก็ดีถ้ามีวันเด็กอะไรก็ดี”

P 300946121

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเพิ่มเติม นอกจากนี้ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในเรื่องการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มร่วมกันระหว่างพ่อแม่และลูกที่บ้านของผู้ปกครองคนใดคนหนึ่ง โดยอยู่ภายใต้การดูแลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพื่อให้พ่อแม่ของเด็กได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างกัน รวมทั้งเป็นการพาเด็กมาเล่นร่วมกัน และนำของเล่นเด็กมาแลกเปลี่ยนกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“การจัดเพลย์กรุป (Play Group) โดยนัดมาทำกลุ่มร่วมกันระหว่างพ่อแม่และลูก ที่บ้านของผู้ปกครองคนใดคนหนึ่ง เพื่อจะได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันและกัน”

T 300946112

ด้านการจัดระบบการเก็บข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์

ปัญหาเกี่ยวกับการจัดระบบการเก็บข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์ตามมุมมองของผู้ให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น คือ การจัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นมีแต่เพียงลงทะเบียนในสมุดทะเบียนเท่านั้น ยังไม่ได้นำมาลงทะเบียนในคอมพิวเตอร์ รวมทั้งยังไม่มี การนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาวิเคราะห์ เพื่อใช้ประกอบในการพัฒนางานต่อไป ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็ลงทะเบียนเก็บในสมุดทะเบียน...ในคอมพิวเตอร์ยังไม่ได้ทำ”

R 090946061

“ถาม : แล้วพอสิ้นปีงบประมาณ...ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ หรือเปล่า”

“ไม่ได้ทำค่ะ...เพิ่งมารับผิดชอบงาน”

R 090946061

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลไม่ทันสมัยและไม่ได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์นั้น ผู้วิจัยเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรมีการลงบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการนำมาใช้ประโยชน์ และนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนงาน โครงการเพื่อพัฒนางาน รวมทั้งควรมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านการคมนาคม

ปัญหาเกี่ยวกับการคมนาคม ตามมุมมองของผู้ให้บริการของคลินิกสุขภาพเด็กดีนั้น คือ การคมนาคมที่ไม่สะดวกสำหรับผู้รับบริการที่อยู่ห่างจากโรงพยาบาลและไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล จากการสังเกตและจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ พบว่า โรงพยาบาลแห่งนี้ไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่าน ผู้รับบริการต้องใช้รถยนต์หรือมอเตอร์ไซค์ของตนเองเป็นพาหนะมารับบริการ หรือบางคนต้องจ้างรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างจากภายนอกเข้ามาใช้บริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“การเดินทางมา (โรงพยาบาลแห่งนี้) ก็ไม่ค่อยสะดวก เพราะมันอาจจะไกลเกินไป”

T 270946111

นอกจากนี้ผู้รับบริการก็เห็นว่า การคมนาคมมาโรงพยาบาลแห่งนี้ไม่สะดวกเช่นเดียวกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“นี่โดยตรงนี้ (โรงพยาบาลนี้) มันติดตรงไม่มี วิน(มอเตอร์ไซค์) คือมันไม่สะดวกตรงนี้... คือบางคนเขาไม่มีรถมาแต่อยากจะมาที่นี่ คือเสียตรงนี้”

P 280946011

“ที่ตั้งของโรงพยาบาลด้วยค่ะ เพราะว่ามันเข้ามาก็ลำบากค่ะเพราะไม่มีรถโดยสารผ่าน แล้วก็ต้องเข้ามานี่ก็มาให้รถรับจ้างมาส่งนะค่ะ แล้วนี่รถรับจ้างก็กลับแล้ว ก็ยังแบบต้องหารถกลับมาคิวรออะไรอย่างเงี้ย ถ้าไม่มีคิวรถก็ต้องหารถกลับนะค่ะ อุปสรรคก็คิดว่า ตรงนี้”

P 300946121

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ การที่พบว่ามีปัญหาการคมนาคมไม่สะดวกนั้น ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การแก้ไขปัญหา และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการดังนี้ คือ โรงพยาบาลควรคิดหาวิธีที่จะให้มีรถโดยสารประจำทางผ่าน หรือมีควรถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 2 ตัวอย่าง ดังนี้

“โรงพยาบาลก็ต้องคิดหาวิธีปรับปรุง หรือหาวิธีที่จะให้มีรถเข้าออก”

P 280946011

“วิธีการแก้ไขปัญหาก็น่าจะมียรถประจำทางผ่านหรือว่ามีควรถมอะไรอย่างเงี้ย”

P 300946121

ด้านการประชาสัมพันธ์

ปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์นั้น พบว่า ไม่ครอบคลุมและไม่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการยังไม่ค่อยรู้จักโรงพยาบาลแห่งนี้ โดยส่วนมากจะรู้จักโรงพยาบาลจากการแนะนำเท่านั้น รวมทั้งผู้รับบริการนั้นยังไม่ค่อยทราบการบริการของโรงพยาบาลแห่งนี้ ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของผู้รับบริการ 3 ตัวอย่าง ดังนี้

“คนในหมู่บ้านนะค่ะ เขามารับการรักษาที่นี่ (โรงพยาบาลแห่งนี้) เขาก็แนะนำนะค่ะ ที่นี้เกี่ยวกับฉีดวัคซีนเด็กเงี้ยค่ะ”

P 300946121

“ก็รู้แต่ว่า (ให้บริการ) เกี่ยวกับพวกออกกำลังกายหรือเปล่าไซ้ไหมคะ ออกกำลังกายกับโรคเบาหวานหรือเปล่าคะ”

P 290846011

“ไม่ค่อยจะทราบ (การบริการของโรงพยาบาลแห่งนี้) เท่าไร”

P 090946041

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ที่พบว่ามีปัญหาคือ ไม่ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การแก้ไขปัญหา การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรจะปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมโดยผ่านทางสื่อหลายประเภท ได้แก่ ทางวิทยุเอเอ็ม (AM) เอฟเอ็ม (FM) หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เอกสารแผ่นพับ รวมทั้งการให้บริการเชิงรุกในชุมชน ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกัน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“คิดว่าควรจะปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมมากกว่านี้ อย่างเช่น ประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ เอฟเอ็ม (FM) หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นบ้างอย่างเงี้ยค่ะ และอีกอย่างนะการที่เราออกชุมชนเนี่ย ก็นับว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ได้ทางนึงนะพี่”

R 230946062

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการ 1 ท่าน ซึ่งได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา การให้บริการฉีดวัคซีนแล้วมีภาวะแทรกซ้อน คือ มีอาการอักเสบและเป็นหนองในบริเวณที่ฉีด วัคซีน ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง คือ

“ก็จะมีเรื่องของการให้บริการกลับมาอย่าง เช่น มีการอักเสบบริเวณที่ฉีดอย่างเจ็บ เป็นหนองขึ้นมาค่ะ”

R 090946061

โดยที่ผู้ให้บริการมีวิธีแก้ไขปัญหา คือ อธิบายให้ผู้รับบริการฟังถึงสาเหตุที่เกิดอาการ อักเสบและเป็นหนอง รวมทั้งอธิบายวิธีการปฏิบัติตัว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก็ไม่มีปัญหาอะไรตามมา ดังตัวอย่างคำบอกเล่า 1 ตัวอย่าง ดังนี้

“ก็คือเราก็อธิบายให้เขา (ผู้รับบริการ) ฟังว่าอาจจะเกิดขึ้นได้อะไรอย่างเจ็บ เขาก็เข้าใจ แล้วก็แนะนำวิธีปฏิบัติตัวไป มันก็ไม่มีปัญหาอะไรกลับมา”

R 090946061

แต่จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาการเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการฉีดวัคซีน นั้น ไม่พบว่าผู้รับบริการระบุว่าปัญหา