

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 50 คน เป็นผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ที่มารับบริการฝากครรภ์ ในวันศุกร์และวันอาทิตย์ และสามารถตอบแบบสอบถามได้ โดยเป็นผู้ที่มารับบริการฝากครรภ์ใน ลำดับที่ 1-10 ของแต่ละวัน จำนวน 5 วัน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ บริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก ผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามคืนได้จำนวน 50 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก
จังหวัดอ่างทอง**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก
จังหวัดอ่างทอง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ(ปี)		
15-24 ปี	39	78
25-34 ปี	9	18
35-44 ปี	0	0
45 ปีขึ้นไป	2	4
รวม	50	100
สถานภาพสมรส		
โสด(แต่งงาน โดยไม่จดทะเบียนสมรส)	7	14
หม้าย	0	0
หย่าร้าง	0	0
แต่งงานอยู่ร่วมกัน	38	76
แต่งงานแยกกันอยู่	5	10
รวม	50	100
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	12	24
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	38	76
รวม	50	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	1	2
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	5	10
แม่บ้าน	12	24
รับจ้าง	12	24
ว่างงาน	20	40
รวม	50	100
ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน		
อำเภอป่าโมก	4	8
นอกเขตอำเภอป่าโมก	21	42
ต่างจังหวัด	25	50
รวม	50	100
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	6	12
ครั้งที่ 2-3	11	22
ครั้งที่ 4-5	8	16
มากกว่าครั้งที่ 5	25	50
รวม	50	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มที่มีอายุในช่วง 15-24 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 18 และน้อยที่สุดได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แต่งงานอยู่ร่วมกัน จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาได้แก่โสด(แต่งงานโดยไม่จดทะเบียนสมรส) คิดเป็นร้อยละ 14 และแต่งงานแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10

การศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24

อาชีพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาได้แก่อาชีพรับจ้างและอาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 24 เท่ากัน ถัดไปคืออาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10 ลำดับสุดท้ายอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2

ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 50 ถัดไปอยู่นอกเขตอำเภอป่าโมก คิดเป็นร้อยละ 42 ลำดับสุดท้ายมีที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอป่าโมก คิดเป็นร้อยละ 8

จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ มารับบริการครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 22 ถัดไปมารับบริการครั้งที่ 4-5 คิดเป็นร้อยละ 16 และลำดับสุดท้ายมารับบริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 12

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิก
ฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์
โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ได้จำแนกการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของ
โรงพยาบาลป่าโมกใน 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก ซึ่งผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน แสดงรายละเอียดในตาราง
2-5

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ด้านพฤติกรรมบริการ
จำแนกตามรายชื่อ

ด้านพฤติกรรมบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แพทย์/พยาบาลอธิบายการตรวจและการ วินิจฉัยโรคให้เข้าใจ และชัดเจน	3.92	.778	มาก
2. แพทย์/พยาบาลอธิบายทางเลือกและรายละเอียด เพียงพอต่อการตัดสินใจในการรักษา	4.02	.428	มาก
3. ในกรณีที่เกินขีดความสามารถได้รับการส่งต่อ อย่างทันท่วงที และปลอดภัย	3.86	.926	มาก
4. ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตนเพื่อให้หายจาก โรคที่เหมาะสม	4.10	.678	มาก
5. แพทย์/พยาบาลให้การฝึกปฏิบัติในสิ่งที่จำเป็น สำหรับการดูแล เพื่อให้หายจากโรค	4.16	.681	มาก
6. ได้รับยา/ผลิตภัณฑ์ในการรักษาโรคที่ถูกต้องและ เหมาะสม	4.26	.664	มาก
รวม	4.05	.692	มาก

จากตาราง 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจำนวน 50 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในข้อการได้รับยา/ผลิตภัณฑ์ในการรักษาโรคที่ถูกต้องเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตนเพื่อให้หายจากโรคที่เหมาะสม และผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อการได้รับการส่งต่ออย่างทันที่วงที่และปลอดภัย โดยภาพรวมผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์ มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพฤติกรรมบริการ ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.692)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่สำหรับผู้ป่วยนั่งรอกว้างขวางเพียงพอเหมาะสม ต่อการให้บริการ	3.98	.589	มาก
2. สถานที่สำหรับผู้ป่วยนั่งรอ สะอาด โปร่ง ไม่แออัด	3.86	.639	มาก
3. ห้องตรวจสะอาด มิดชิด เป็นสัดส่วน	3.98	.869	มาก
4. ได้รับการช่วยเหลือตามลำดับ	4.14	.670	มาก
5. มีการบอกกล่าวคาดการณ์ เวลาการเข้ารับบริการอย่างคร่าว ๆ	3.50	.789	มาก
6. ระยะเวลาในการรอบริการจากเจ้าหน้าที่	3.54	.579	มาก
7. เครื่องมือ เครื่องใช้ มีสภาพดี ปลอดภัย เพียงพอ	3.82	.873	มาก
รวม	3.83	.715	มาก

จากตาราง 3 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมต่อการให้บริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจำนวน 50 คน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในหัวข้อการได้รับการช่วยเหลือตามลำดับมากที่สุด รองลงมาคือสถานที่นั่งรอกว้างขวาง เพียงพอ เหมาะสมต่อการให้บริการ และห้องตรวจสะอาด มิดชิด เป็นสัดส่วน และผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อการบอกกล่าวคาดการณ์ เวลา

การเข้ารับบริการบริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, S.D. = .715$)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ในกรณีที่ต้องการดูแลต่อเนื่อง ได้รับการนัดเพื่อติดตามอาการ	4.14	.857	มาก
2. ได้รับการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม เช่น เจาะเลือด เอกซเรย์ ตามความจำเป็นของอาการ	4.14	.783	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	4.20	.808	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.20	.969	มาก
5. ได้รับการบริการตามสิทธิ	4.14	.808	มาก
6. ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยาก	4.02	.795	มาก
7. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของท่านเหมาะสม	4.14	1.107	มาก
รวม	4.14	.875	มาก

จากตาราง 4 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจำนวน 50 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดมีสองข้อคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาได้แก่ ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องเพื่อติดตามอาการ ได้รับการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม และได้รับการบริการตามสิทธิ ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ขั้นตอนในการรับบริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.875$)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านพฤติกรรมบริการ	4.05	.692	มาก
ด้านที่ 2 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.83	.715	มาก
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	.875	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ทุกด้าน	4.01	.761	มาก

จากตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ในที่นี้พบว่าไม่มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปข้อมูลส่วนที่ 1 ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาพรวมของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน พบว่า

ผู้รับบริการที่มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 78 เป็นผู้รับบริการที่แต่งงานอยู่ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 76 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ

อนุปรัชญา คิดเป็นร้อยละ 76 ส่วนใหญ่เป็นผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 40 มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นผู้ที่มารับบริการฝากครรภ์มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง โดยมีสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านพฤติกรรมบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การได้รับยา/ผลิตภัณฑ์ในการรักษาโรคที่ถูกต้อง รองลงมาได้แก่แพทย์/พยาบาลให้การฝึกปฏิบัติในสิ่งที่จำเป็น และผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดคือในกรณีที่เกินขีดความสามารถผู้ป่วยได้รับการส่งต่ออย่างทันท่วงทีและปลอดภัย

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลือตามลำดับ รองลงมาได้แก่สถานที่สำหรับนั่งรอกว้างขวาง เพียงพอ และห้องตรวจสะอาด มิดชิดเป็นสัดส่วน และผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดคือการบอกกล่าวคาดการณ์เวลาการเข้ารับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดมีสองข้อได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีบรรยากาศ นุ่มนวล และให้เกียรติ รองลงมาได้แก่ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ได้รับการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม ได้รับการบริการตามสิทธิ และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม และข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ขั้นตอนในการรับบริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่คลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง พบว่า ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิก

ฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้บริการทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ โรงพยาบาลป่าโมกมีนโยบายให้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อ

มุ่งมันให้เกิดการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งได้พัฒนาระบบบริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกเพื่อสนองนโยบายกระทรวงสาธารณสุขนั้น

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง เพื่อหาแนวทางสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยคาดว่าจะการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการคลินิกฝากครรภ์ ให้มีคุณภาพตรงตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ มาดำเนินการดังนี้ 1) กำหนดเป็นแนวทางการพัฒนา 2) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามแนวทางการพัฒนาที่กำหนด 3) แผนปฏิบัติการ

1. แนวทางการพัฒนา

แนวทางการพัฒนาพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง มีรายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 เป้าหมาย แนวทางและวิธีการ พัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ผลการวิจัย	เป้าหมาย	แนวทางการพัฒนา
ข้อมูลทั่วไป		
1. มีนักเรียน/นักศึกษามารับบริการฝากครรภ์	เพื่อปกปิดข้อมูลการฝากครรภ์ให้เป็นความลับ	1.คัดกรองผู้รับบริการ 2.แยกห้องตรวจครรภ์
2. อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เกษตรกรไม่มารับบริการ	เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมารับบริการฝากครรภ์เพิ่มมากขึ้น	ประชาสัมพันธ์การให้บริการฝากครรภ์
3. ผู้รับบริการในอำเภอป่าโมกมาใช้บริการฝากครรภ์น้อย	เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมารับบริการฝากครรภ์เพิ่มมากขึ้น	ประชาสัมพันธ์การให้บริการฝากครรภ์
ด้านพฤติกรรมบริการ		
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ	ปรับระบบและขั้นตอนการให้บริการ
ข้อที่ 3 ในกรณีเกินขีดความสามารถได้รับการส่งต่ออย่างทัน		
ท่วงที และปลอดภัย		

ตาราง 6 (ต่อ)

ผลการวิจัย	เป้าหมาย	แนวทางการพัฒนา
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม		
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ข้อที่ 5 มีการบอกกล่าวคาดการณ์ เวลาการเข้ารับบริการอย่างคร่าว ๆ	เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ได้รับความสะดวก	ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการฝากครรภ์
ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการรอ บริการจากเจ้าหน้าที่		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ข้อที่ 6 ขั้นตอนในการรับบริการ ไม่ยุ่งยาก	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ สะดวก สบาย ขั้นตอนในการ รับบริการไม่ยุ่งยาก	ปรับระบบและ ขั้นตอนการ ให้บริการ

2. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก
จังหวัดอ่างทอง กระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์องค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ
เป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแนวทางในการพัฒนา

2.2 การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร บรรยายสภาพและการดำเนินงานของ
องค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น ต้องการที่จะให้เป็น(ได้กำหนดไว้แล้วในบทที่ 2)

2.3 กำหนดพันธกิจหรือภารกิจ การกำหนดภารกิจที่องค์กรจะต้องดำเนินการเพื่อให้
บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ (ได้กำหนดไว้แล้วในบทที่ 2)

2.4 การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ แนวทาง หรือ วิธีการที่นำองค์กรไปสู่การ
บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้

2.5 การแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเป็นเครื่องมือสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติโดยการ
จัดทำแผน โดยต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ ยกตัวอย่างเช่น ชื่อแผน วัตถุประสงค์ เป็นต้น

2.6 ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแผนกับอาจารย์ที่ปรึกษา

แผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ได้วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค กำหนดเป็นยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนา และตัวชี้วัดในแต่ละด้าน ดังนี้

การวิเคราะห์ห้องค์กร (SWOT Analysis)

คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ได้กำหนด SWOT Analysis ไว้ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

1. เจ้าหน้าที่มีศักยภาพ
2. การคมนาคมสะดวก
3. สิ่งแวดล้อมสะอาด สวยงาม
4. ชุมชนให้ความร่วมมือ
5. ระบบสื่อสารดี

จุดอ่อน (Weakness)

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อภาระงาน
2. ขาดการประสานงาน ไม่ทำงานเป็นทีม
3. การเข้าใจในงานร่วมกันมีน้อย
4. เทคโนโลยีบางอย่างไม่เพียงพอและไม่มีคุณภาพ

โอกาส (Opportunities)

1. ประชาชนมีความรู้มากขึ้น
2. เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม
3. มีเทคโนโลยีใหม่ๆ
4. มีการกระจายอำนาจ เน้นท้องถิ่น

อุปสรรค (Threats)

1. มีการเรียกร้องสิทธิหรือฟ้องร้องมากขึ้น
2. มีโรคใหม่ๆ เชื้อโรคชนิดใหม่เกิดขึ้น
3. ตัวชี้วัดมีมาก
4. เปลี่ยนรัฐบาลใหม่ สถานการณ์การเมืองไม่มั่นคง
5. เศรษฐกิจตกต่ำ มีปัญหาสังคมและสุขภาพมากขึ้น

ผลจากการวิเคราะห์หน่วยงาน ผู้วิจัยได้นำไปกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ กิจกรรม (งาน) โครงการ และกำหนดผู้รับผิดชอบ รายละเอียดดังนี้

การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การให้บริการฝากครรภ์รายบุคคลที่เหมาะสม

เป้าประสงค์ เพื่อปกป้องข้อมูลการฝากครรภ์ให้เป็นความลับเฉพาะราย

กลยุทธ์ การดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 1 ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนางานคัดกรองประวัติผู้รับบริการฝากครรภ์

กลยุทธ์ที่ 2 มีห้องตรวจครรภ์ที่มีฉัตร เป็นสัดส่วน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างระบบประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ

เป้าประสงค์ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการฝากครรภ์

กลยุทธ์ การดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 2 ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนางานประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนानุเคราะห์และกระบวนการทำงาน

การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ

ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นแนวปฏิบัติการ ดังนี้

แผนปฏิบัติงานในยุทธศาสตร์ที่ 1 การให้บริการฝากครรภ์รายบุคคลที่เหมาะสมตาม กลยุทธ์ที่ 1 ประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด เป้าประสงค์และผู้รับผิดชอบดังแสดงในตาราง 7-8

ตาราง 7 กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนางานคัดกรองประวัติผู้รับบริการฝากครรภ์

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าประสงค์	ผู้รับผิดชอบ
โครงการอบรม สัมมนาเชิง ปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ งานคัดกรองประวัติ ผู้รับบริการ ฝากครรภ์	1. เจ้าหน้าที่งาน คัดกรองประวัติ ผู้รับบริการฝาก ครรภ์เข้ารับการ อบรมครบทุกราย	1.พัฒนาทักษะและ ความรู้ของ เจ้าหน้าที่งานคัด กรองประวัติ ผู้รับบริการ ฝากครรภ์	กลุ่มงานเวชปฏิบัติ ครอบครัวและชุมชน

ตาราง 8 กลยุทธ์ที่ 2 มีห้องตรวจครรภ์ที่มีขีด เป็นสัดส่วน

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าประสงค์	ผู้รับผิดชอบ
จัดให้มีห้องฝากครรภ์ แยกจากการฝากครรภ์ ปกติ	ร้อยละ 80 ของ ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจ	เพื่อปกป้องข้อมูล การฝากครรภ์ให้เป็น ความลับเฉพาะราย	กลุ่มงานเวชปฏิบัติ ครอบครัวและชุมชน

แผนปฏิบัติงานในยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างระบบประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ ตามกลยุทธ์ที่ 2 ประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด เป้าประสงค์และผู้รับผิดชอบดังแสดงใน ตาราง 9-10

ตาราง 9 กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนางานประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าประสงค์	ผู้รับผิดชอบ
1. การแจกแผ่นพับข้อมูลการ ให้บริการฝากครรภ์	ร้อยละ 90 ของ ผู้รับบริการทราบ	เพื่อแจ้งขั้นตอนและ ระยะเวลาการเข้ารับ	กลุ่มงานเวช ปฏิบัติครอบครัว
2. การจัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการรับ ฝากครรภ์	ขั้นตอนและ ระยะเวลาการเข้า รับบริการที่คลินิก ฝากครรภ์	บริการที่คลินิกฝาก ครรภ์ให้ผู้รับบริการ ทราบ	และชุมชน
3. การประชาสัมพันธ์เสียงตาม สายทุก 1 ชั่วโมง ระหว่าง เวลา 08.00 – 12.00 น. ใน วันที่มีคลินิกฝากครรภ์			

ตาราง 10 กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาบุคลากรและกระบวนการทำงาน

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าประสงค์	ผู้รับผิดชอบ
โครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์	1. เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ เข้ารับการอบรมครบทุกคน	เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์	กลุ่มงานเวชปฏิบัติ ครอบครัวและ ชุมชน
	2. ร้อยละ 80 ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจ		