

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ที่มารับบริการฝากครรภ์ในวันศุกร์และวันอาทิตย์ และสามารถตอบแบบสอบถามได้ จำนวน 50 คน โดยเป็นผู้ที่มารับบริการฝากครรภ์ในลำดับที่ 1-10 ของแต่ละวัน จำนวน 5 วันโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่คลินิก ฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 15-24 ปี เป็นผู้ที่แต่งงานอยู่ร่วมกัน มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา เป็นผู้ว่างงาน มีที่อยู่อาศัยอยู่ต่างจังหวัด และมารับบริการมากกว่า 5 ครั้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ด้านพฤติกรรมการบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การได้รับยาหรือผลิตภัณฑ์ในการรักษาโรคที่ถูกต้อง แสดงว่าเภสัชกรถามชื่อ-สกุลของผู้รับบริการก่อนจ่ายยาหรือผลิตภัณฑ์ในการรักษาโรคเพื่อป้องกันการจ่ายยาหรือผลิตภัณฑ์ในการรักษาโรคผิดคน รองลงมาได้แก่แพทย์หรือพยาบาลให้การฝึกปฏิบัติในสิ่งที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการ และข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือระบบการส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่นที่ล่าช้า ซึ่งก่อนการส่งตัวผู้รับบริการไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่น ทางโรงพยาบาลป่าโมกจะต้องประสานงานไปยังโรงพยาบาลปลายทางที่จะส่งผู้รับบริการไปรักษาและบางครั้งอาจต้องทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับผู้รับบริการก่อน ในกรณีนี้ผู้รับบริการเป็นหญิงตั้งครรภ์ ทำให้ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของแม่และลูก ซึ่งทำให้ผู้ว่าการส่งตัวผู้ป่วยไปรักษาพยาบาลต่อที่โรงพยาบาลอื่นดูล่าช้ากว่าปกติ อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลือตามลำดับ รองลงมา มีสองข้อได้แก่สถานที่สำหรับนั่งรอกว้างขวาง เพียงพอ และห้องตรวจสะอาด มิดชิดเป็นสัดส่วน การที่โรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ให้เป็นระเบียบ สะอาด สะดวก เพียงพอและคำนึงถึงความปลอดภัยในบริการ จึงส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดคือการบอกกล่าวคาดการณ์เวลาการเข้ารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมกจะมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจทุกครั้ง และมีการจัดลำดับการตรวจโดยแจกบัตรคิว และเรียกผู้รับบริการเข้ารับบริการตรวจตามบัตรคิว แต่ผู้มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ อาจต้องมีการตรวจหลายอย่างทำให้ไม่ต้องกับขั้นตอนการให้บริการที่โรงพยาบาลได้แจ้งไว้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดมีสองข้อได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีกิริยาสุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติ โรงพยาบาลป่าโมกมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อคุณภาพบริการ จึงมีการอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านพฤติกรรมการสุ่มความเป็นเลิศ ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ เมื่อพบเห็น และเกิดความพึงพอใจ รองลงมา มีสี่ข้อได้แก่ การได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ได้รับการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม ได้รับการบริการตามสิทธิ และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเหมาะสม และข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ขั้นตอนในการรับบริการ การฝากครรภ์หรือมาตรวจ

ครรภ์ตามนัดจะมีหลายขั้นตอนทำให้ขั้นตอนการรับบริการดูซับซ้อน ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก

ในที่นี้พบว่าไม่มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 สรุปผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ นำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ได้ดังนี้

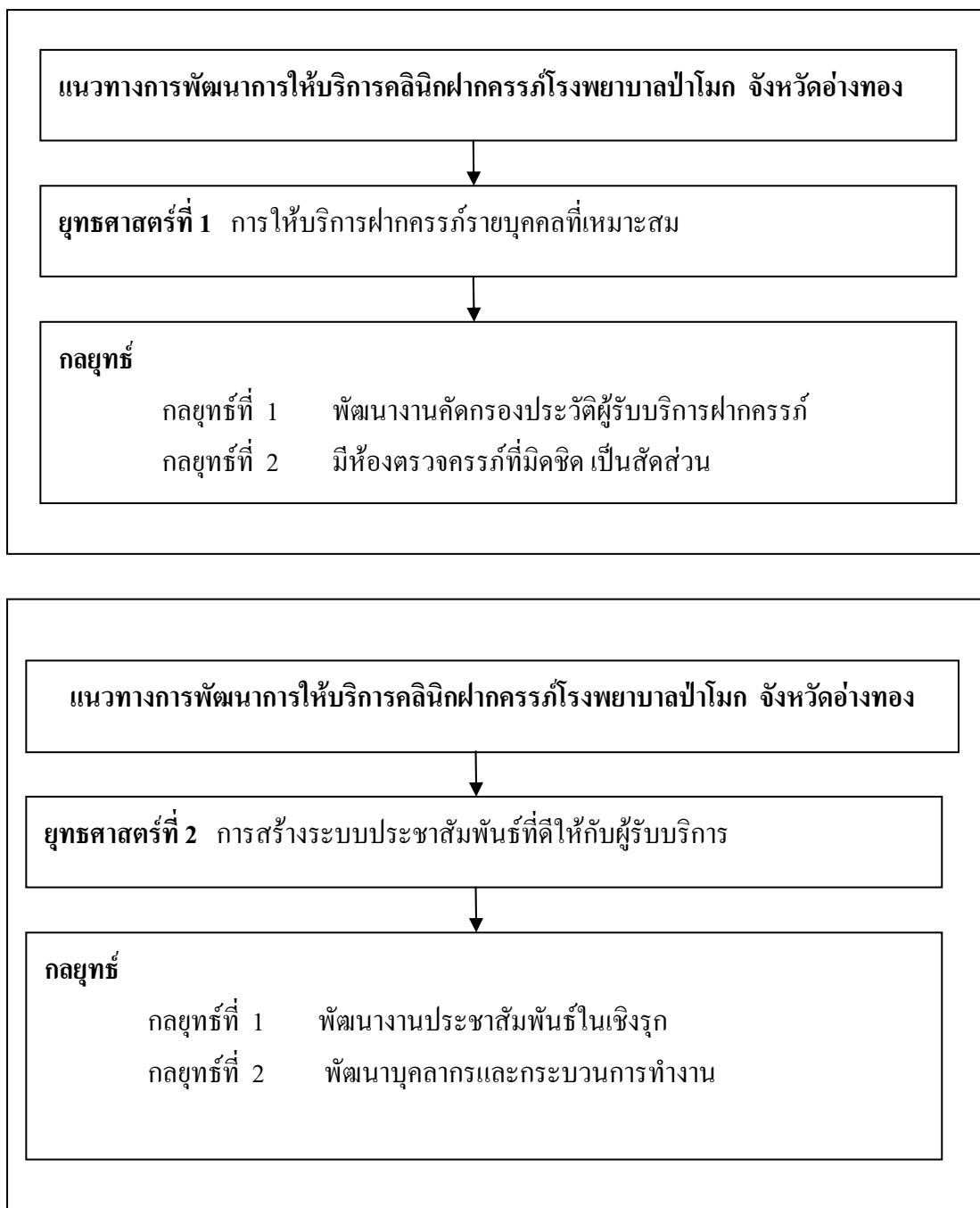
**วิสัยทัศน์ (Vision)** “บริการดี ส่งเสริม ป้องกันกันเด่น เน้นประชาชนมีส่วนร่วม”

**พันธกิจ (Mission)** โรงพยาบาลป่าโมกเป็นโรงพยาบาลชุมชนที่ส่งเสริมการสร้างพฤติกรรมสุขภาพที่ดี เป็นแบบอย่างของชุมชน สนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาสิ่งแวดล้อม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อภาวะสุขภาพที่ดี มีระบบบริการที่มีคุณภาพครอบคลุมด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู ที่เป็นมาตรฐาน อย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการพึงพอใจ

**เป้าประสงค์**

1. เพื่อปกปิดข้อมูลการฝากครรภ์ให้เป็นความลับเฉพาะราย
2. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการฝากครรภ์

สรุปแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ได้ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์  
โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการคลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ครั้งนี้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 78 เป็นผู้ที่ส่วนใหญ่แต่งงานอยู่ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 76 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 76 ส่วนใหญ่เป็นผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 40 มีที่อยู่อาศัยต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 50 และมารับบริการมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า

1. ด้านพฤติกรรมบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการของผู้รับบริการที่มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการที่มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับพอใจมาก เนื่องจากการให้บริการด้านนี้ดีแล้ว โดยเฉพาะประเด็นแพทย์/พยาบาลให้การฝึกปฏิบัติในสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดูแล เพื่อให้หายจากโรค ในบางครั้งการที่ผู้รับบริการรู้สึกไม่สบายไม่ว่าจะจากการตั้งครรภ์ โรคอื่น ๆ หรือบาดเจ็บเล็กๆ น้อย ๆ ก็ไม่จำเป็นต้องรับประทานยา ซึ่งการรับประทานยาเพื่อแก้อาการดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อทารกในครรภ์ได้ หรือบางครั้งการใช้ยาในช่วงการตั้งครรภ์ระยะต่าง ๆ ต้องระมัดระวังมากเพราะยาจะมีผลต่อทารกในครรภ์ แพทย์หรือพยาบาลของโรงพยาบาลป่าโมกสอนผู้รับบริการในการดูแลตนเองขณะตั้งครรภ์ ก่อนคลอด และหลังคลอด ซึ่งจะทำการตั้งครรภ์มีความปลอดภัยทั้งแม่และลูกในครรภ์ การวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา ชีรพันธ์เสถียร(2549 : 96-102) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะการได้รับความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาจากเจ้าหน้าที่ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการของโรงพยาบาลในบทที่ 2 (ลักษณะการบริการทางการแพทย์) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการช่วยผู้ป่วยให้หายกลับคืนสภาวะปกติโดยเร็วที่สุด บุคลากรด้านการแพทย์ต้องเข้าใจว่าความเจ็บป่วย คือการที่สุขภาพไม่ปกติ ฉะนั้นบุคลากรทางการแพทย์จะต้องทำหน้าที่เสมือนครู อธิบายสอน และแนะนำให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่จำเป็นเพื่อให้หายจากโรค และสอดคล้องกับนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลป่าโมกในบทที่ 2 ที่จัดบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันการเจ็บป่วย เพื่อให้ประชาชนสามารถดูแลตนเอง ครอบครัวและชุมชนได้ โดยไม่ต้องมารับการรักษาจากโรงพยาบาล

2. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก

จังหวัดอ่างทอง พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการที่มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์มีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะประเด็นผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือตามลำดับขั้น เนื่องจากโรงพยาบาลป่าโมกมีการจัดสถานที่ให้บริการที่ดี มีการจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีสภาพดี มีความสะอาดและปลอดภัย มีการตรวจและวินิจฉัยโรคที่ชัดเจน ถ้าพบว่าอาการของผู้รับบริการอยู่ในขั้นที่อาจเกิดอันตราย ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลช่วยเหลือทันที ถ้าเกินขีดความสามารถที่จะรักษา ก็จะส่งผู้รับบริการไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอ่างทอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการในบทที่ 2 (มาตรฐานบริการผู้ป่วยนอกของกระทรวงสาธารณสุข) ที่กล่าวว่า ถ้าพบอาการของผู้รับบริการไม่อยู่ในขั้นที่อาจเกิดอันตราย ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลช่วยเหลือทันที และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาราดา บุญญศาสตร์พันธุ์ (2546 : 99-114) ที่พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลป่าโมก ในบทที่ 2 ที่จัดสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลให้สะอาด สวยงาม สร้างบรรยากาศในการทำงาน ปลอดภัยและเอื้อต่อการมีสุขภาพดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการที่มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการที่มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ได้จัดไว้ให้โดยเฉพาะประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีกิริยาสุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติผู้รับบริการ เนื่องจากโรงพยาบาลป่าโมกได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก ประกอบกับนโยบายคุณภาพ(HA)ของโรงพยาบาลป่าโมกได้กำหนดให้มีการจัดระบบบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง เน้นองค์รวมด้านจิต สังคม ครอบคลุมด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพที่เป็นมาตรฐาน โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางด้วยความเสมอภาค ตามสิทธิของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ เจ้าหน้าที่จึงมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีกิริยาสุภาพและให้เกียรติผู้รับบริการทุกคน ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ รุ่งระวี มีทองคำ (2548 : 41-49) ที่พบว่าผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ โดยเฉพาะประเด็น กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และการดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการในบทที่ 2 (มาตรฐานการบริการผู้ป่วยนอก) ในหัวข้อพฤติกรรมบริการที่ดี ที่กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย

ความเต็มใจ กระตือรือร้น มีกิริยามารยาท ที่สุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติผู้รับบริการทุกรายด้วยความเสมอภาค มีความเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลัง หรือตามความจำเป็น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

เนื่องจากพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่คลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โรงพยาบาลป่าโมกควรนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนงานพัฒนาการให้บริการ รวมถึงจัดการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ บุคลากร ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ให้รวดเร็ว ทันใจ ทันสมัย ถูกใจ และถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพการให้บริการฝากครรภ์ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยศึกษาในเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ที่งานประชาสัมพันธ์ และงานคัดกรองซ้กประวัติคนไข้ เพื่อเป็นการศึกษาต่อเนื่องจากผลการวิจัย

2.2 ควรทำการวิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง โดยแยกศึกษาในหน่วยบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุก 6 เดือน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละแผนก และนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง