

การศึกษาคุณภาพและความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการคลินิกเด็กสุขภาพดี

มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก จังหวัดนครศรีธรรมราช เขตสุขภาพที่11

ไชยเชษฐ์ วจนัชนะมี

ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช

การศึกษาคุณภาพและความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการคลินิกเด็กสุขภาพดี มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก จังหวัดนครศรีธรรมราช เขตสุขภาพที่11 ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ประเมินคุณภาพการจัดระบบบริการคลินิกเด็กสุขภาพดีตามมาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก 2.ประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับบริการคลินิกเด็กสุขภาพดีของผู้รับบริการ 3. เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดระบบบริการคลินิกเด็กสุขภาพดี เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการคลินิกเด็กสุขภาพดีจำนวน 21 คน และ ผู้รับบริการคลินิกเด็กสุขภาพดี จำนวน 35 คน ประกอบด้วยโรงพยาบาล 3 ระดับคือโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน สิงหาคม 2566 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1.แบบสอบถามการจัดบริการคลินิกเด็กสุขภาพดี เพื่อประเมินการจัดบริการตามมาตรฐานคลินิกเด็กสุขภาพดีของผู้ให้บริการ และปัญหาอุปสรรคข้อเสนอนะจากการจัดบริการ ซึ่งประกอบด้วยตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ประเมินตนเอง การให้บริการในคลินิกเด็กสุขภาพดีตามมาตรฐานอนามัยแม่และเด็ก โดยมีแนวคำถามการสัมภาษณ์ 2.แบบสัมภาษณ์การได้รับบริการคลินิกเด็กสุขภาพดี เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในคลินิกเด็กสุขภาพดี ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอนะในการรับบริการ ซึ่งประกอบด้วยตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 ประเมินการได้รับบริการตามมาตรฐานคลินิกเด็กสุขภาพดี ตอนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการคลินิกเด็กสุขภาพดี วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วย ร้อยละ ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีแก่นสาระแบบอุปนัย(inductive thematic analysis)มีการกำหนดหัวข้อ เมื่อผู้วิจัยได้รับทราบข้อมูลแล้ว

ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความพึงพอใจในเรื่องค่าใช้จ่ายในการมารับบริการมากที่สุดร้อยละ 91.67 กิจกรรมการให้บริการที่มีมาตรฐานร้อยละ 100 คือ ด้านกระบวนการให้ความรู้ตามกระบวนการโรงเรียนพ่อแม่มีอุปกรณ์สื่อการสอน/แผนการสอน โดยสามีและญาติมีส่วนร่วม ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่ามีประเด็นปัญหาที่สำคัญคือด้านการบริหารจัดการ 5 ประเด็นดังนี้ 1.สื่อความรู้ไม่เพียงพอ 2.ขาดแผ่นวัดสายตาLEA Chart และต้องการอบรมฟื้นฟูความรู้เกี่ยวกับการวัดความดันโลหิตในเด็ก 3.ผู้รับบริการบางรายไม่มีโทรศัพท์สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ต 4.เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ 5.งบประมาณน้อย

ข้อเสนอนะคือ การบริหารจัดการในสถานการณ์ที่มีความจำกัดของทรัพยากร เช่นการมีผู้ช่วย(อาสาสมัคร) แม่อาสา หมอชุมชน) ระบบพี่เลี้ยง ร่วมปฏิบัติงานจะทำให้กิจกรรมการบริการครอบคลุมได้มากขึ้น

คำสำคัญ:การจัดระบบบริการ, คลินิกเด็กสุขภาพดี, มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก