

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การวิจัยเรื่องการปรับปรุงคุณภาพบริการงานดูแลก่อนคลอด มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพความสมบูรณ์ถูกต้องของเทคนิคการดูแลก่อนคลอด ให้สูขศึกษา เพื่อให้หญิงตั้งครรภ์มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องเหมาะสม การปรับปรุงคุณภาพบริการครั้งนี้เป็นจุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการด้านการดูแลก่อนคลอด มีคุณภาพในการบริการสูงขึ้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าหญิงตั้งครรภ์ที่มารับบริการมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตัวได้ถูกต้องอันจะส่งผลต่อสุขภาพที่ดีของหญิงตั้งครรภ์และทารกในครรภ์ การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการในคลินิกฝากครรภ์ ของฝ่ายส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลหนองสองห้อง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง คือ ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซงและหลังใส่กิจกรรมแทรกแซง ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเรื่องคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่คลินิกฝากครรภ์ ความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติตัวของหญิงตั้งครรภ์ ซึ่งการดำเนินการกิจกรรมแทรกแซง มีทั้งหมด 2 กิจกรรมด้วยกัน คือ 1) จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในคลินิกฝากครรภ์เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในความจำเป็นและความสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ และ 2) นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการฝากครรภ์ของเจ้าหน้าที่โดยทีมนิเทศ

กลุ่มตัวอย่างของหญิงตั้งครรภ์ที่เก็บมาทั้ง 2 ครั้ง ได้นำมาเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด จึงทำให้มั่นใจได้ว่าการสรุปผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าเกิดจากการใส่กิจกรรมแทรกแซงอย่างแท้จริง และจากการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการดูแลก่อนคลอดแก่หญิงตั้งครรภ์ทำให้การให้บริการดูแลก่อนคลอดของเจ้าหน้าที่ที่มีคุณ

ภาพมากขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติตัวของหญิงตั้งครรภ์ กล่าวคือภายหลังจากการใส่กิจกรรมแทรกแซง หญิงตั้งครรภ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการให้บริการดูแลก่อนคลอดในแต่ละเรื่องและการปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์ดีขึ้น โดยพบว่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซงได้เท่ากับ 9.9 คะแนน และภายหลังจากใส่กิจกรรมแทรกแซงได้เพิ่มขึ้น 11.7 คะแนน ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจที่ดีขึ้น ทำให้หญิงตั้งครรภ์มีการปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์ถูกต้องมากขึ้นด้วย โดยพบว่าคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติตัวก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซงได้เท่ากับ 5.6 คะแนน และภายหลังจากใส่กิจกรรมแทรกแซงได้เพิ่มขึ้นเป็น 7.3 คะแนน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพบริการงานดูแลก่อนคลอดในคลินิกฝากครรภ์ ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลหนองสองห้อง ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยยึดหลักการให้บริการดูแลก่อนคลอดที่มีคุณภาพทำให้หญิงตั้งครรภ์มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง และจากการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง พบว่าการให้บริการที่มีคุณภาพทำให้หญิงตั้งครรภ์มีความรู้เพิ่มขึ้น และนำไปปฏิบัติตัวในระหว่างตั้งครรภ์ดีขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

1. การพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการดูแลก่อนคลอดแก่หญิงตั้งครรภ์เป็นการพัฒนาบุคลากรที่ตรงจุดเพราะบุคลากรที่ให้บริการดูแลก่อนคลอดเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อความรู้และการปฏิบัติตัวของหญิงตั้งครรภ์ซึ่งเป็นผู้รับบริการสามารถอธิบายได้จากผลการพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดูแลก่อนคลอด พบว่า เมื่อหลังจากใส่กิจกรรมแทรกแซงแล้วเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการดูแลก่อนคลอดที่มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งยืนยันได้จากการทดสอบค่าเฉลี่ยของคะแนนความรู้ของหญิงตั้งครรภ์ก่อนและหลังใส่กิจกรรมแทรกแซงโดยใช้ค่าสถิติ t พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าการใส่กิจกรรมแทรกแซงสามารถทำให้หญิงตั้งครรภ์มีความรู้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้การใส่กิจกรรมแทรกแซงยังสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติตัวของหญิงตั้งครรภ์

ระหว่างตั้งครรภ์ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติตัวของหญิงตั้งครรภ์ก่อนและหลังใส่กิจกรรมแทรกแซงโดยใช้ค่าสถิติ t พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าการใส่กิจกรรมแทรกแซง นอกจากจะทำให้หญิงตั้งครรภ์มีความรู้เพิ่มขึ้นแล้วยังสามารถทำให้หญิงตั้งครรภ์สามารถปฏิบัติตัวได้ดีขึ้นด้วย

2. การพัฒนานุเคราะห์ที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการโดยตรงพร้อม ๆ กัน เป็นการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่ตรงกัน ได้มาตรฐานเดียวกันและเป็นการปรับปรุงหรือพัฒนาความรู้ ความชำนาญในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจที่ต้องการจะพัฒนาตนเองเพื่อให้งานที่ตนเองรับผิดชอบได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น อีกทั้งยังถือได้ว่าเป็นการกระตุ้นเตือนเจ้าหน้าที่ให้เห็นความสำคัญของงานที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งย่อมจะทำให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจและตั้งใจที่จะพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดีขึ้น และที่สำคัญอย่างยิ่งอีกประการหนึ่ง การสนับสนุนและการให้ความสนใจจากผู้บริหารในการที่จะพัฒนาการให้บริการและให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้นทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นไปได้ง่าย

3. การให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติตนขณะตั้งครรภ์ เป็นเรื่องที่ตรงกับระดับความสนใจของหญิงตั้งครรภ์เอง ทั้งนี้เพราะหญิงซึ่งกำลังตั้งครรภ์ย่อมจะให้ความสนใจในสิ่งที่ตนเองกำลังประสบอยู่ และการตั้งครรภ์ยังเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาเพราะนั่นหมายถึงชีวิตอีกชีวิตหนึ่ง ที่จะเป็นทายาทหรือตัวแทนของตนเองและของครอบครัวกำลังจะออกมาเผชิญสู่โลกภายนอก ดังนั้นหญิงตั้งครรภ์ทุกคนและครอบครัวย่อมต้องการให้ทายาทหรือตัวแทนของตัวเองคือ ทารกที่อยู่ในครรภ์ได้รับสิ่งที่ดีที่สุด หรือมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ การใส่ใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงร่างกาย การรับรู้ถึงสิ่งจำเป็นและความสำคัญของการได้รับบริการ จึงเป็นสิ่งที่หญิงตั้งครรภ์ทุกคนให้ความสนใจและใฝ่รู้อยู่แล้ว ดังนั้นการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อหญิงตั้งครรภ์ ทำ

ให้หญิงตั้งครรภ์ได้รับความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพื่อต้องการให้ทารกที่อยู่ในครรภ์มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง

4. การลงทุนในการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการดูแลก่อนคลอดที่คลินิกฝากครรภ์ ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลหนองสองห้อง เมื่อเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับทั้งในเรื่อง การเพิ่มความรู้ในหญิงตั้งครรภ์ให้สามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผลกระทบที่คาดหวังมากที่สุดคือ การคลอดทารกที่มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง และมารดาปลอดภัย แข็งแรง ปลอดภัยจากการสูญเสียพลังงานและเลือด จากการคลอดได้เร็วขึ้น ตลอดจนสามารถให้การเลี้ยงดูทารกให้เจริญเติบโตต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ เป็นการลงทุนที่คุ้มค่ามากกว่าการที่จะจัดอบรมให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายหรือหญิงมีครรภ์โดยตรง เพราะถ้าอบรมให้หญิงมีครรภ์มีความรู้ 60 คน นอกจากจะมีการลงทุนที่มากกว่าการอบรมเจ้าหน้าที่เพียง 4 คน แล้ว ความรู้ของหญิงตั้งครรภ์ที่ได้รับมีเพียงหญิงตั้งครรภ์เพียง 60 คนเท่านั้นที่มีความรู้ และสามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง คลอดทารกและเลี้ยงดูทารกได้อย่างมีคุณภาพเพียง 60 คนเช่นกัน แต่การอบรมเจ้าหน้าที่ถึงแม้จะเป็นการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพียง 4 คน แต่เจ้าหน้าที่ทั้ง 4 คน ยังสามารถให้ความรู้แก่หญิงตั้งครรภ์ไม่เพียงแค่ 60 คนเท่านั้น ตราบใดที่หญิงตั้งครรภ์ยังมารับบริการที่คลินิกฝากครรภ์อยู่ จำนวนหญิงตั้งครรภ์ที่มีความรู้ และปฏิบัติตัวที่ถูกต้องจะต้องมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้มีทารกที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เช่นกัน จึงนับได้ว่าการพัฒนาบุคลากรในครั้งนี้เป็นการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน

5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเห็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาคุณภาพของการให้บริการดูแลก่อนคลอดของหน่วยงานที่ให้บริการดูแลก่อนคลอด ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย

องค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ องค์ประกอบที่สำคัญยิ่งคือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อการให้บริการ ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการหรือลูกค้าย่อมพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการได้รับบริการนั้น ๆ หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการดูแลก่อนคลอดควรให้ความสนใจในการพัฒนาบุคลากรที่ต้องให้บริการโดยตรง โดยนำรูปแบบทางการวิจัยนี้ไปทดลองใช้และปรับปรุงให้เข้ากับสภาพที่เป็นจริงของแต่ละพื้นที่ และควรมีการนิเทศติดตามผลเป็นระยะ ๆ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้บริหารของหน่วยงานสาธารณสุขควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญต่อบริการที่ตนเองรับผิดชอบ ทุกครั้งที่มีการโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน ควรจะมีการอบรมเพิ่มหรือฟื้นฟูเทคนิค และทักษะการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามารับผิดชอบในเรื่องการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เปลี่ยนบทบาทหน้าที่มีความพร้อมในทุกด้าน เพื่อผู้รับบริการจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ อันจะมีผลสืบเนื่องไปถึงความรู้และการปฏิบัติตัวโดยตรงและมีผลทางอ้อมไปถึงจำนวนผู้รับบริการเนื่องจากคุณภาพของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่จะมารับบริการ

2) การนิเทศ ติดตาม การปฏิบัติงานของบุคลากรควรกำหนดเป็นกิจกรรมที่ผู้รับผิดชอบในการพัฒนาองค์กรพึงกระทำ และควรมีนโยบายสนับสนุนที่ชัดเจน เพื่อสร้างทีมงานที่เข้มแข็งในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ การนิเทศควรมีลักษณะและรูปแบบของการส่งเสริมเพิ่มทักษะความรู้และแก้ปัญหาของผู้ให้บริการมากกว่าลักษณะเป็นเชิงจับผิดหรือติเตียนผู้ให้บริการ เพราะการกระทำเช่นนั้นจะไม่ส่งผลต่อการพัฒนาหรือเพิ่มคุณภาพบริการแต่อย่างใด

3) นโยบายที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือ การอ้างโครงการนี้ให้เกิดความยั่งยืน และปัจจัยที่อาจจะมีผลกระทบต่อความยั่งยืนของโครงการคือ เมื่อมีการให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น จะทำให้นิยมมีครรภ์ซึ่งเป็นประชากรก

กลุ่มเป้าหมายมารับบริการมากขึ้น ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีปริมาณ หรือภาระงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบทำให้คุณภาพของการให้บริการด้อยลง และจะส่งผลกระทบยาวต่อไปโดยทำให้ผู้รับบริการลดลง คุณภาพของประชากรไทยด้อยลงไปด้วย โดยตามปกติแล้วการแก้ปัญหาดังกล่าวสำหรับโครงการนี้คือควรมีการกระจายการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลก่อนคลอดในระดับสถานีนามัย ซึ่งเป็นการพัฒนาสถานบริการที่อยู่ใกล้ประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ หญิงตั้งครรภ์มากที่สุด โดยการพัฒนาต้องให้สถานีนามัยให้บริการที่มีคุณภาพใกล้เคียงกับโรงพยาบาลชุมชนมากที่สุด แต่อาจจะยกเว้นการให้บริการบางอย่าง เช่น การตรวจเลือด โรงพยาบาลชุมชนควรให้ความช่วยเหลือสถานีนามัยในด้านนี้ และส่งผลให้เร็วที่สุด โดยผู้บริหารของโรงพยาบาลชุมชนต้องพัฒนาคุณภาพของการให้บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการด้วย เพื่อสนับสนุนให้สถานีนามัยให้บริการที่มีผลใกล้เคียงกับโรงพยาบาลชุมชน ในกรณีที่มีจะทำให้หญิงมีครรภ์หันไปรับบริการในสถานบริการที่ใกล้บ้าน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้ลดภาระของโรงพยาบาลชุมชนจากจำนวนผู้มารับบริการที่น้อยลง การให้บริการย่อมจะมีคุณภาพเช่นเดิม

4) การให้ความรู้ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจในขณะตั้งครรภ์และการปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ หญิงตั้งครรภ์แต่การให้ความรู้ดังกล่าวเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้หญิงซึ่งเป็นผู้ที่ต้องพบเหตุการณ์นี้โดยตรงควรมีการบรรจุการให้ความรู้ดังกล่าวเข้าไปในหลักสูตรการเรียนการสอนให้แก่นักเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา จะทำให้ผู้หญิงมีความรู้ความเข้าใจและเตรียมตัวที่จะเป็นมารดาก่อนที่จะตั้งครรภ์จริง ย่อมจะดีกว่าการมารู้เมื่อตั้งครรภ์แล้ว ซึ่งบางครั้งในสิ่งที่หญิงตั้งครรภ์ได้รับรู้เมื่อมาฝากครรภ์อาจจะสายเกินไปแล้วก็ได้