

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน ในครั้งนี้ดำเนินการโดยสรุปดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลลัพธ์ของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 8 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 36 คนและ ผู้รับบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่น จำนวน 380 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standart Deviation) ผลการศึกษสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าของคลินิกชุมชนอบอุ่น ความพร้อมของปัจจัยนำเข้า

- ด้านนโยบาย พบว่า ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร และให้การสนับสนุนการดำเนินงานอย่างชัดเจน

- ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนของปัจจัยนำเข้าเพียงพอที่ผ่านเกณฑ์การประเมินได้แก่ ประเด็นของยาและเวชภัณฑ์ที่มีอยู่เพียงพอกับการให้บริการ และคลินิกชุมชนอบอุ่นมีการจัดบริการผสมผสานทั้ง 4 เรื่อง ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสมรรถภาพ อย่างครบถ้วนทั้ง 4 เรื่อง ส่วนของปัจจัยนำเข้าที่ไม่เพียงพอได้แก่งบประมาณจากเทศบาลเมืองลำพูน และงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานซึ่งบุคลากรที่มีจำนวนไม่เพียงพอได้แก่ พยาบาลและเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ครุภัณฑ์ทางการแพทย์และครุภัณฑ์อื่นๆ ที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการได้แก่ ครุภัณฑ์ด้านกิจกรรมบำบัดและกายภาพบำบัดในการเยี่ยมบ้าน อาคารสถานที่ที่มีอยู่ปัจจุบันไม่มีความสะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงาน และวัสดุที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการไม่เพียงพอ ซึ่งวัสดุในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ได้แก่ เสื้อผ้าสำหรับผู้รับบริการนวด

เปลี่ยนอาคารสถานที่ ซึ่งผู้ให้บริการเห็นว่าบริเวณในการให้บริการรักษาพยาบาลคับแคบ สำหรับผู้รับบริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น

- ผู้รับบริการพบว่า ปัจจัยนำเข้าที่มีความเหมาะสม ได้แก่ นโยบายในการจัดตั้งคลินิกชุมชนอบอุ่นและอาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อม และบุคลากรทางการแพทย์มีคุณภาพ

2. กระบวนการ(Process) ในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น

- การบริหารจัดการ

ผู้ให้บริการ พบว่า การดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้บริการอย่างชัดเจน มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีเป็นประจำทุกปี มีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ มีการติดตามกำกับงานการประเมินผลการดำเนินงาน และการนำผลการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ ส่วนที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินคือ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และการติดตามนิเทศงานเพื่อการค้นหาและวินิจฉัยปัญหาสุขภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ผู้รับบริการ พบว่า การซักถามอาการเจ็บป่วยด้วยอวัยวะที่ติจากเจ้าหน้าที่ผ่านเกณฑ์การประเมินแต่การอธิบายให้ทราบขั้นตอนในการขอรับบริการทุกขั้นตอน ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

3. ผลลัพธ์จากการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น

ผู้บริหาร พบว่า มีความพึงพอใจต่อองค์กรและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นที่มีการทำงานเป็นทีม และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้ดีทำให้คุณภาพบริการดีสามารถตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร และความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจการบริหารงานและการที่ได้ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน รวมถึงผลการดำเนินงาน ส่วนประเด็นที่ไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพและความมั่นคงของงาน และค่าตอบแทนที่ได้รับ

ผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมทั้งหมดของผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการรับบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่น (ค่าเฉลี่ย= 4.10,S.D.=.76) รายละเอียดความพึงพอใจที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมี ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสะดวกสบายด้านสถานที่ในการให้บริการ การติดตามเยี่ยมบ้าน

- ความพึงพอใจต่อการประสานงานการบริการ มีความพึงพอใจการเอาใจใส่ในการตรวจวินิจฉัยของแพทย์ และการนัดหมายเพื่อติดตามผลการรักษาของแพทย์

- ความพึงพอใจต่ออรรถศาสตร์ความสนใจของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในการแสดงอรรถศาสตร์ท่าทางเป็นกันเองของผู้ให้บริการ การเอาใจใส่

- ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย การได้รับการอธิบาย ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการรักษา เช่น การปฏิบัติตน การใช้ยา เป็นต้น

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ มีความพึงพอใจคุณภาพของยาที่ได้รับบริการ ได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่บ้าน การดำเนินงานด้านการควบคุมป้องกัน โรคในชุมชน และการมีส่วนร่วมของอสม. ในการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่น

ส่วนความพึงพอใจในการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินคือระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น และการได้รับบริการด้านทันตกรรม

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาในการปฏิบัติงานความคิดเห็นของผู้บริหาร มีความสอดคล้องกับผู้รับบริการว่าคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูนไม่มีปัญหาในการดำเนินงาน แต่สำหรับผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าบุคลากรในการปฏิบัติงานและสถานที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานน้อยพร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานดังนี้

4.1 ปัจจัยนำเข้า

ด้านบุคลากร ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือภาระงานที่ได้รับ

ด้านงบประมาณ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงสถานที่ เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ การจัดซื้อเครื่องมือแพทย์สมัยใหม่เพิ่มเติม

ด้านอาคารสถานที่ วางแผนเตรียมอาคารสถานที่ในการให้บริการเพื่อรองรับผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรเพิ่มเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง และควรเพิ่มครุภัณฑ์การแพทย์ทางด้านกายภาพบำบัด และกิจกรรมบำบัด

4.2 ด้านกระบวนการ

1. ผู้รับบริการควรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและวางแผนตอบสนองความต้องการต่อไป

2. ควรเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่น และการให้รางวัลแก่ผู้ให้บริการดีเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน
3. ควรปรับปรุงค่าตอบแทนนอกเวลาราชการให้เท่าเทียมกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขอื่น
4. ควรมีการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

อภิปรายผล

ผลการประเมินคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน มีประเด็นที่ผู้ศึกษานำมาอภิปรายดังนี้

1) ผลการศึกษาปัจจัยนำเข้า พบว่ามีการกำหนดนโยบายในการจัดตั้งคลินิกชุมชนอบอุ่นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารทุกท่านได้เล็งเห็นประโยชน์ของการดำเนินงาน และมีความต้องการให้ประชาชนเข้าถึงการบริการที่มีคุณภาพปัจจัยนำเข้าที่ผ่านเกณฑ์การประเมินในความคิดเห็นของผู้ให้บริการคือ ยาและเวชภัณฑ์ และการจัดบริการผสมผสานทั้ง 4 เรื่อง ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสมรรถภาพ เนื่องจากยาและเวชภัณฑ์ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากเทศบาลผู้บริหารต้องการให้ใช้ยาที่มีคุณภาพจึงได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่

ประเด็นที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร งบประมาณที่ได้รับจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพ และเทศบาลเมืองลำพูน ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ในการดำเนินงานและอาคารสถานที่ในการให้บริการ เนื่องจากตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกำหนดไว้ นั้น ให้สัดส่วนแพทย์ 1 คน ต่อประชากรผู้มีสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 10,000 คน พยาบาลวิชาชีพ 1 คน ต่อประชากรผู้มีสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 5,000 คน และบุคลากรอื่นที่มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข 6 คนต่อประชากรผู้มีสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่เกิน 10,000 คน สำหรับในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ผู้มีสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 7,000 คน แต่เมื่อพิจารณาสัดส่วนของบุคลากรประชาชนผู้มารับบริการแพทย์ 1 คน ต่อ 1,0831 ครั้ง พยาบาล 1 คน ต่อ 5,415 ครั้ง เภสัชกร 1 คน ต่อ 1,0831 ครั้ง ในความเป็นจริงทางปฏิบัติ นั้น เมื่อเปิดบริการด้านการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพมากขึ้น จะทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการมากขึ้น จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจำนวนมากทำให้ผู้ให้บริการมีภาระงานมาก ซึ่งเป็นภาระงานในสถานบริการแต่บุคลากรในคลินิกชุมชนอบอุ่น ยังต้องทำงานบริการเชิงรุกเข้าไปใน

ชุมชนให้ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพอีกด้วยและใน ส่วนของงบประมาณที่สนับสนุนจาก สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ได้รับจริงสำหรับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะถูกหักสัดส่วนของงบประมาณค่าบุคลากรทำให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณด้านบุคลากรเอง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองนั้น งบประมาณด้านบุคลากรได้ถูกกำหนดหลักเกณฑ์ค่าใช้จ่ายไว้ไม่เกิน 40 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ เทศบาลเช่นกัน (ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่องการจําแนกรายการ ค่าใช้จ่าย เงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน และเงินค่าจ้างของพนักงานส่วนท้องถิ่นแลลูกจ้าง ประกาศ ณ วันที่ 26 กรกฎาคม 2544) จึงทำให้งบประมาณในการดำเนินงานที่ต้องจัดสรรให้ด้าน บุคลากรมีข้อจำกัด แม้ว่าผู้บริหารจะให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่

2) ผลการศึกษากระบวนการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ว่านโยบายมีความเหมาะสมและต่อเนื่อง มีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน ผู้ให้และการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน การติดตามกำกับงาน การประเมินผลการดำเนินงานการทำงานเป็น ทีมการนำหลักขั้นตอนมาใช้ในการปฏิบัติงานผ่านเกณฑ์การประเมินทุกประเด็น

ส่วนของกระบวนการที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินคือ การประสานงานกับหน่วยงาน ภายนอกการติดตามนิเทศงานเพื่อการค้นหา และวินิจฉัยปัญหาสุขภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งใน การดำเนินงาน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ มีหลากหลาย เนื่องจากในการดำเนินงานต้องรับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดคือ กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น และจากกระทรวงสาธารณสุขหรือสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งมีความ เกี่ยวข้องกับการนิเทศติดตามงานที่มีความหลากหลายและอาจจะซ้ำซ้อนกันอยู่ในส่วนของ ผู้รับบริการที่ผ่านเกณฑ์การประเมินคือ การซักถามอาการเจ็บป่วยด้วยอหิวาต์ที่ติดจากเจ้าหน้าที่และ การอธิบายให้ทราบขั้นตอนในการขอรับบริการของหน่วยบริการไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน อาจจะ เนื่องจากภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ในการอธิบายบางขั้นตอนไม่ครบถ้วน

3) ผลการศึกษาผลลัพธ์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ให้บริการและ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่น

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการบริหารงาน และการที่ได้ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชน อบอุ่น ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้รับกับงานที่ได้รับมอบหมาย และความ มั่นคงของงานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งรวมถึงการต้องการขวัญกำลังใจ หรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานใน คลินิกชุมชนอบอุ่นจากภาระงานที่เพิ่มขึ้นมาก เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนของบุคลากรกับผู้รับบริการ ของคลินิกชุมชนอบอุ่น และอัตราค่าตอบแทนนอกเวลาของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่เป็นบุคลากร

ทางการแพทย์และสาธารณสุขยังคงเป็นอัตราเดิมตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 ไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนให้เทียบเท่ากระทรวงอื่น (หนังสือกระทรวงสาธารณสุขที่ สธ 0201.042.1/ว 100 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2552 เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการจ่ายเงินค่าตอบแทนแบบท้ายข้อบังคับกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2552) จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจดังกล่าว

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานการบริการ ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามคาดหวัง (Aday and Andersen, 1975)

ส่วนความพึงพอใจที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินคือ

- 1) ระยะเวลาในการใช้บริการ ซึ่งในการให้บริการจากภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการบริการ ส่งผลให้บริการเกิดความล่าช้า
- 2) การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ เป็นการดำเนินงานที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน การวัดประเมินผลทำได้ยาก ประชาชนอาจจะมองไม่เห็นการดำเนินงานด้านนี้
- 3) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นแม้ว่าในการดำเนินงานจะมีกล่องรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการแต่ธรรมชาติของผู้รับบริการจะไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเนื่องจากเกรงว่าจะมีผลกระทบต่อตนเองในการรับบริการ
- 4) การได้รับการด้านทันตกรรมคลินิกชุมชนอบอุ่นไม่มีทันตแพทย์ ผู้ให้บริการด้านทันตกรรม เป็นทันตภิบาล จึงให้บริการตามกรอบอำนาจหน้าที่ของทันตภิบาลเท่านั้น ในกรณีที่ทันตภิบาลไม่สามารถรักษาได้ ต้องส่งต่อไปที่โรงพยาบาลรับส่งต่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่สะดวกในการรับบริการ

ผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นมีประโยชน์ต่อประชาชนเป็นอย่างมาก สามารถรับบริการได้สะดวกรวดเร็วและใกล้ชิดกับประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคลินิกชุมชนอบอุ่น ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่กำหนดรูปแบบคลินิกชุมชนอบอุ่นเพื่อแก้ไขปัญหาการเข้าถึงบริการของประชาชนในลักษณะใกล้บ้านใกล้ใจ และดำเนินการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสมรรถภาพ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพ, 2548)

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ดังนี้

ข้อเสนอแนะระดับผู้บริหาร

1. ผู้ให้บริการมีความเห็นว่างบประมาณ ที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่เพียงพอ เนื่องจากถูกตัดงบประมาณด้านบุคลากร เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรประสานงานแจ้งสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจัดสรรงบประมาณให้กับคลินิกชุมชนอบอุ่นให้ครบตามจำนวน
2. ผู้ให้บริการมีความไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทน เมื่อเทียบกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ และเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้บุคลากร เพื่อจูงใจให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้ให้บริการมีความเห็นว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากเทศบาลเมืองลำพูน ไม่เพียงพอเนื่องจากงบประมาณที่ได้รับจากเทศบาลเป็นงบประมาณด้านบุคลากร ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณสมทบเพิ่มขึ้น ในส่วนของงบประมาณด้านการเพิ่มบุคลากร อาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น
4. ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าบุคลากรไม่เพียงพอ ได้แก่ พยาบาลและเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานของผู้ให้บริการแต่ละตำแหน่งค่อนข้างมากทุกตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรจัดหาบุคลากรให้เพียงพอเหมาะสมกับภาระงาน
5. การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นผู้บริหาร ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า โยบายในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับประชาชน และจากจำนวนผู้รับบริการของคลินิกชุมชนอบอุ่น จะเห็นได้ว่าได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดี จึงควรขยายรูปแบบการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นให้หน่วยงาน ที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการให้เป็นทางเลือกในการรับบริการของประชาชนใน เขตรับผิดชอบต่อไป

ข้อเสนอแนะระดับผู้ให้บริการ

1. ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการใช้บริการ ผู้ให้บริการควรมีหาแนวทางปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น
2. ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ต่อการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นให้มากขึ้น เช่น การจัดทำโครงการจิตอาสาช่วยอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผู้ให้บริการควรปรับปรุงการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ ให้เกิดเป็นรูปธรรมและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น โดยผ่านการดำเนินงานของกองทุนสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงคุณภาพการบริการ โดยแยกรายด้านทั้ง 4 ด้าน ด้านการรักษาพยาบาลการควบคุมป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสมรรถภาพ จะทำให้ได้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอย่างแท้จริง
2. ควรศึกษารูปแบบการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น ที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน จะทำให้สามารถปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง