

การศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพเพื่อให้ผ่านมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (2) เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของสถานบริการสุขภาพ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ต่อการให้บริการของศูนย์ฯ และ (3) เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบในด้านต่างๆให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) และ เจ้าหน้าที่ของสถานบริการสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 334 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสนับสนุนของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) พบว่าโดยรวมมี ปัญหาน้อย แต่ยังมีปัญหาด้านบุคลากรและงบประมาณ เช่น ปัญหาด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่สถานพยาบาลในเขตพื้นที่รับผิดชอบยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ยังไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ และปัญหาด้านการขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพื่อให้บริการแก่สถานพยาบาล ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ด้านบุคลากรและงบประมาณ อยู่ในระดับพอสมควร

2. สถานพยาบาลในเขตพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านอخصยไมตรี ความยิ้มแย้ม แจ่มใสของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่มาให้บริการมากที่สุดและสถานพยาบาลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในระดับดี สถานพยาบาลมีความคาดหวังที่ต้องการได้รับการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มากที่สุดคือ กิจกรรมสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์

3. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานพยาบาลพบว่า ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ควรมีการเพิ่มจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือในการใช้งานให้เพียงพอและควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มาปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อภารกิจ ควรมีการเร่งรัดการประสานงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรออกให้บริการเกี่ยวกับการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์แก่สถานบริการสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 - 2 ครั้ง

The study entitled, “Problems and Obstacles of the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) in Delivering Supplementary Service to Public Hospitals to Meet the HA Standards”, is designed (1) to survey problems and obstacles inclusive of faults in performance of the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) in delivering supplementary service to public hospitals in responsible areas, (2) to analyze public hospitals’ satisfaction and expectation of the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) towards the Center service, and (3) to analyze and look for means to improve the delivering of supplementary service to public hospitals in responsible areas in different aspects in order to meet the needs of public hospitals.

Sampling units for this study are officers of the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) and officers of public hospitals in responsible areas, totally 334. Questionnaires are devised for data collection.

The research findings are as follows:

1. Problems and obstacles of the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) in Delivering Supplementary Service have been discovered that in overall picture there are a few problems, except insufficiency of operational personnel delivering supplementary service to public hospitals in responsible areas, insufficiency of instruments and equipment, and lack of the Center’s operational budget in delivering supplementary service to public hospitals in responsible areas. But problems and obstacles in performance of the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) in respect of personnel and budget are scaled at moderate level.

2. Public hospitals in responsible areas of the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) are satisfied with overall service quality at high level, especially friendliness and smiling of the Center’s service officers to the utmost, and they are also satisfied with service quality of the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) at good level. The most expected by public hospitals from the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) is the comparative examination of medical instrument standards.

3. As regards the way to improve the delivering of supplementary service to public hospitals, it is found that the 6th Medical Engineering Center (Chiang Mai) should add more equipment and instruments for particular use, increase number of personnel enough for workload, expedite such coordination for the sake of convenience and promptitude, should send off mobile service regarding the comparative examination of medical instrument standards to public hospitals at least once or twice a year.