

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และเพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของสถานบริการสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ต่อการให้บริการของศูนย์ฯ รวมถึงเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบในด้านต่างๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพ

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษาไว้ 3 ประการคือ

1. การปฏิบัติงานด้านการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ยังมีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและงบประมาณในระดับมาก
2. สถานบริการสุขภาพมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในระดับปานกลาง
3. สถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความเห็นว่าการให้บริการของศูนย์ฯ มีปัญหาในระดับมาก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) จำนวน 34 คน และเจ้าหน้าที่ของสถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบ จำนวน 300 คน รวมประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร โดยผ่านการตรวจสอบและพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด จำนวน 334 ฉบับ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์และอภิปรายผล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติอ้างอิง โดยการใช้สถิติทดสอบ t-test

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปีมากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที่สังกัด รพช. มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเคยใช้บริการจากศูนย์วิศวกรรม การแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มาแล้ว 1 – 5 ครั้งและเคยใช้บริการด้านกิจกรรมตรวจสอบวิศวกรรมความ ปลอดภัยในโรงพยาบาลมากที่สุด (ดูตารางที่ 4.1 – 4.7)

5.1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสนับสนุนของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสนับสนุนของศูนย์ วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) โดยรวมแล้วมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อยโดยสามารถ เรียงตามลำดับได้ดังนี้

ด้านความเพียงพอของบุคลากรด้านวิศวกรรมทางการแพทย์ของศูนย์ฯ ด้านจำนวน บุคลากรที่ให้บริการด้านการจัดระบบเครื่องมือทางการแพทย์ของศูนย์ฯ ด้านจำนวนบุคลากรที่เข้า ให้บริการในการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ให้สถานพยาบาลที่ร้องขอ ด้าน จำนวนเครื่องมือในการสอบเทียบ ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการสอบ เทียบ ด้านงบประมาณด้านการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพื่อให้บริการแก่สถานพยาบาล ด้านจำนวน เจ้าหน้าทีที่ให้บริการสอบเทียบ ด้านความรู้ความสามารถด้านวิศวกรรมการแพทย์ของบุคลากร ของศูนย์ฯ ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ในการบรรยายถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับจัดการ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ที่ให้บริการตรวจสอบ วิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบและ บำรุงรักษา ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ให้แก่ สถานพยาบาลได้อย่างชัดเจน ด้านมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการสอบเทียบ ด้าน ความสามารถในการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับวิศวกรรมความปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ด้านการให้คำแนะนำในการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงแก่เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ด้าน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ ด้าน ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลเกี่ยวกับการจัดซื้อเครื่องมือ ด้าน มาตรฐานเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ถูกต้อง ด้านความสามารถในการบรรยาย ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ให้กับเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ด้านความรู้

ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ในการเข้าดำเนินการบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์แก่สถานบริการ ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการตรวจสอบระบบวิทยุและอุปกรณ์สื่อสาร ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรของศูนย์ฯ ในการสนับสนุนช่วยเหลือสถานพยาบาลในการจัดระบบเครื่องมือทางการแพทย์ ด้านการบรรยายเพื่อถ่ายทอดความรู้ การจัดระบบเครื่องมือทางการแพทย์แก่เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลและด้านความสามารถในการช่วยออกแบบงานระบบทางการแพทย์แก่สถานพยาบาล ด้านงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านปัญหาและอุปสรรคที่มีน้อยที่สุดคือด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่เข้าร่วมเป็นกรรมการเปิดช่องและตรวจรับครุภัณฑ์ (ดูตารางที่ 4.8)

5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมทางการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่)

ในด้านสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมทางการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) โดยรวมแล้วปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับพอสมควร

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นแล้วสามารถเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านกรอบและอัตราค่าจ้าง ด้านความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสอบเทียบ ด้านจำนวนเครื่องมือในการสอบเทียบ ด้านความเพียงพอของบุคลากรด้านวิศวกรรมทางการแพทย์ของศูนย์ฯ ด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการสอบเทียบ ด้านจำนวนบุคลากรที่เข้าให้บริการในการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ให้สถานพยาบาลที่ร้องขอ ด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย ด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย ด้านมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย ด้านความสามารถในการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความสามารถในการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการสอบเทียบ ด้านมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการสอบเทียบ ด้านมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบและบำรุงรักษา ด้านมีระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย (ดูตารางที่ 4.12)

5.1.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเครื่องมือทางการแพทย์ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสถานบริการสุขภาพ

ในภาพรวมแล้วความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเครื่องมือทางการแพทย์ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของสถานบริการสุขภาพอยู่ในระดับดี

เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดแต่ละประเด็นแล้วพบว่า ด้านอรรถศาสตร์ไม่ตรี ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่มาให้บริการสถานพยาบาลซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยเรียงตามลำดับคือ ความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่มาให้บริการสถานพยาบาล ความเต็มใจ ตั้งใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ในการให้บริการกับสถานพยาบาลของท่าน ความถูกต้อง แม่นยำในการสรุปผลหลังการดำเนินกิจกรรมต่างเสร็จ การสร้างความรู้สึกมั่นใจให้สถานพยาบาลในความช่วยเหลือ ตรวจสอบด้านขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการมีความง่าย สั้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วทันตามความต้องการของสถานพยาบาล การพยายามตอบสนองความต้องการของสถานพยาบาลที่เข้าให้บริการสนับสนุน การตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ของบริการที่ให้เพื่อปรับปรุงแก้ไข การประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนเข้ามาดำเนินการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อศูนย์ฯ เพื่อขอรับบริการสนับสนุนการให้บริการของศูนย์ฯ วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ความสามารถในการให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ความจำเป็นของสถานพยาบาล ความรวดเร็วในการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนบริการที่ศูนย์ฯ คิดจากสถานพยาบาลมีความเหมาะสม (ดูตารางที่ 4.9)

5.1.5 ความคาดหวังที่สถานพยาบาลต้องการได้รับจากการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่)

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่ต้องการได้รับการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) โดยสามารถจัดเรียงลำดับความคาดหวังจากมากหาน้อยได้ดังนี้

อันดับที่ 1 คือ กิจกรรมสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ รองลงมาอันดับที่ 2 คือ กิจกรรมตรวจสอบวิศวกรรมปลอดภัย อันดับที่ 3 คือ กิจกรรมการบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ประจำปี อันดับที่ 4 คือ กิจกรรมการตรวจซ่อมเครื่องมือทางการแพทย์ตามที่ได้รับการร้องขอ อันดับที่ 5 คือ กิจกรรมการจัดระบบบริหารจัดการเครื่องมือ อันดับที่ 6 คือ ร่วมเป็นกรรมการกำหนดคุณลักษณะหรือการออก SPEC อันดับที่ 7 คือ กิจกรรมตรวจสอบระบบวิทยุและอุปกรณ์สื่อสาร และอันดับสุดท้ายคือร่วมเป็นกรรมการเปิดช่องและตรวจรับพัสดุ (ดูตารางที่ 4.10- 4.11)

5.1.6 แนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในด้านต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพ

จากคำถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในด้านต่างๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพพบว่า

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่จากสถานบริการสุขภาพ

จำนวนเครื่องมือในการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ของศูนย์ฯ มิใช่เพียงพอต่อการใช้งานดังนั้นควรมีการเพิ่มจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือในการใช้งานให้เพียงพอ นอกจากนี้บุคลากรของศูนย์ฯ ยังมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพควรที่จะเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มาปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการกิจ ปัญหาอีกประการหนึ่งคือการประสานงานกับทางศูนย์ฯ มักมีความล่าช้าจนทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานดังนั้นควรมีการเร่งรัดการประสานงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการออกให้บริการเกี่ยวกับการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์แก่สถานบริการสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง อีกทั้งทางศูนย์ฯ ควรมีแผนปฏิทินในการออกปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบล่วงหน้าและปฏิบัติตรงเวลาตามแผนที่วางไว้ ทั้งนี้ในการออกปฏิบัติงานสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของเจ้าหน้าที่จากศูนย์ฯ ควรจัดตั้งงบประมาณสำหรับเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการออกให้บริการเกี่ยวกับการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์แก่สถานบริการสุขภาพควรมีการประเมินและติดตามผลการให้บริการเป็นระยะๆ ควรเพิ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากศูนย์ฯ เนื่องจากให้เวลาแก่สถานบริการสุขภาพแต่ละแห่งน้อยเกินไป นอกจากนี้ยังอยากให้ทางศูนย์ฯ มีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ให้แก่บุคลากรของสถานบริการสุขภาพเป็นประจำทุกปี อยากให้มีการชี้แจงถึงค่ามาตรฐานของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างและสรุปให้ทราบว่าค่ามาตรฐานของเครื่องมือแต่ละชนิดมีความเที่ยงตรงในระดับเท่าไร นอกจากการตรวจสอบและให้คำแนะนำแล้วควรมีการช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ให้ด้วย และสุดท้ายควรมีการพัฒนา รูปแบบผลการตรวจสอบข้อมูล ตรวจสอบเครื่องมือหรือหนังสือรับรองให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้นด้วย

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่จากศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6

ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรของศูนย์ฯ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีภารกิจมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบมีจำนวนมาก จำนวนบุคลากรของศูนย์ฯ เท่าที่มีอยู่จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บางส่วนยังมีความคิดเห็นว่าทางศูนย์ฯ ควรจะมีการปรับโครงสร้างขององค์กรและงบประมาณให้มีความเหมาะสมกับภารกิจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังจะต้องมีการจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรที่จะแต่งกายให้สุภาพเพื่อให้เกิดความยอมรับและน่าเชื่อถือ ควรมีการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ก่อนการออกไปให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้

ความสามารถสำหรับเจ้าหน้าที่ในการออกไปปฏิบัติภารกิจและเจ้าหน้าที่ควรจะมีควมสามัคคีกันมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

5.1.7 การทดสอบสมมุติฐานการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานการศึกษาทั้งหมด 3 สมมุติฐาน และมีกระบวนการทดสอบสมมุติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมุติฐานการศึกษาข้อที่ 1 การปฏิบัติงานด้านการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ยังมีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและงบประมาณในระดับมาก

ผลการทดสอบพบว่าการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ยังมีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและงบประมาณในระดับไม่มาก สมมุติฐานการศึกษาจึงได้รับการปฏิเสธ (ดูตารางที่ 4.13)

สมมุติฐานการศึกษาข้อที่ 2 สถานบริการสุขภาพมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบพบว่าสถานบริการสุขภาพมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในระดับปานกลาง สมมุติฐานการศึกษาจึงได้รับการยอมรับ (ดูตารางที่ 4.14)

สมมุติฐานการศึกษาข้อที่ 3 สถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความเห็นว่าการให้บริการของศูนย์ฯ มีปัญหาในระดับมาก

ผลการทดสอบพบว่าสถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความเห็นว่าการให้บริการของศูนย์ฯ มีปัญหาในระดับไม่มาก สมมุติฐานการศึกษาจึงได้รับการปฏิเสธ (ดูตารางที่ 4.15)

5.2 การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสนับสนุนของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเครื่องมือทางการแพทย์ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของสถานบริการสุขภาพ ความคาดหวังที่สถานพยาบาลต้องการได้รับจากการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพใน

ด้านต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพ ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสนับสนุนของศูนย์วิศวกรรมแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสนับสนุนของศูนย์วิศวกรรมแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) โดยรวมแล้วมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อยโดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้

ด้านความเพียงพอของบุคลากรด้านวิศวกรรมทางการแพทย์ของศูนย์ฯ ด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการด้านการจัดระบบเครื่องมือทางการแพทย์ของศูนย์ฯ ด้านจำนวนบุคลากรที่เข้าไปให้บริการในการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ให้สถานพยาบาลที่ร้องขอ ด้านจำนวนเครื่องมือในการสอบเทียบ ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการสอบเทียบ ด้านงบประมาณด้านการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพื่อให้บริการแก่สถานพยาบาล ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสอบเทียบ ด้านความรู้ความสามารถด้านวิศวกรรมแพทย์ของบุคลากรของศูนย์ฯ ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ในการบรรยายถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่ให้บริการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบและบำรุงรักษา ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ให้แก่สถานพยาบาลได้อย่างชัดเจน ด้านมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการสอบเทียบ ด้านความสามารถในการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับวิศวกรรมความปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ด้านการให้คำแนะนำในการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงแก่เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ ด้านความสามารถในการให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลเกี่ยวกับการจัดซื้อเครื่องมือ ด้านมาตรฐานเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ถูกต้อง ด้านความสามารถในการบรรยายถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ให้กับเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ในการเข้าดำเนินการบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์แก่สถานบริการ ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการตรวจสอบระบบวิทยุและอุปกรณ์สื่อสาร ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรของศูนย์ฯ ในการสนับสนุนช่วยเหลือสถานพยาบาลในการจัดระบบเครื่องมือทางการแพทย์ ด้านการบรรยายเพื่อถ่ายทอดความรู้ การจัดระบบเครื่องมือทางการแพทย์แก่เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลและด้านความสามารถในการช่วยออกแบบงานระบบทางการแพทย์แก่สถานพยาบาล ด้านงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านปัญหาและอุปสรรค

ที่มีน้อยที่สุดคือด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ที่เข้าร่วมเป็นกรรมการเปิดช่องและตรวจรับครุภัณฑ์

ซึ่งตรงกับความคิดเห็นในด้านปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) พบว่า โดยรวมแล้วปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับพอสมควร เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคในแต่ละประเด็นแล้วสามารถเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านกรอบและอัตรากำลัง ด้านความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินตามกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสอบเทียบ ด้านจำนวนเครื่องมือในการสอบเทียบ ด้านความเพียงพอของบุคลากรด้านวิศวกรรมทางการแพทย์ของศูนย์ฯ ด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการสอบเทียบ ด้านจำนวนบุคลากรที่เข้าให้บริการในการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ให้สถานพยาบาลที่ร้องขอ ด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย ด้านมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย ด้านความสามารถในการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความสามารถในการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการสอบเทียบ ด้านมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการสอบเทียบ ด้านมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบและบำรุงรักษา ด้านมีระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย

ตามที่ มยุรี อนุমানราชชน (2547) กล่าวว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ว่านโยบายนั้นจะเป็นประเภทใดก็ตามอาจกล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสามารถในการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นมากน้อยแค่ไหน เพียงใด ดังนั้น ปัญหาหลักด้านหนึ่งของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จึงได้แก่ ปัญหาทางด้านสมรรถนะ ปัญหาในลักษณะดังกล่าวจะมากน้อยเพียงใด ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยย่อยอีกหลาย ๆ ประการ นับตั้งแต่ปัจจัยทางด้านบุคลากร ปัจจัยทางด้านเงินทุน ปัจจัยทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยทางด้านวิชาการหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนั้น

1. ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลากร ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ ประการแรก นโยบายที่จะถูกนำไปปฏิบัตินั้น ต้องการบุคลากรจำนวนเท่าใด ต้องการบุคลากรประเภทใดและต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติอย่างไร เงื่อนไขประการที่สอง บุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นมีอยู่แล้วในระบบราชการหรือไม่หากมีอยู่แล้ว บุคลากรเหล่านั้นมีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถที่จะปฏิบัติตามนโยบายนั้นได้หรือไม่ บุคลากรเหล่านั้นมีความยินดีหรือความตั้งใจที่จะมาร่วมเป็นผู้ปฏิบัติในนโยบายนั้นหรือไม่ หน่วยงานที่มี

บุคลากรเหล่านั้นอยู่ยินดีที่จะให้บุคลากรเหล่านี้มาเป็นผู้ร่วมปฏิบัติในนโยบายนั้นหรือไม่ เงื่อนไขประการที่สามหากไม่มีบุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นอยู่ในระบบราชการหรือมีไม่พอ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะสามารถหาบุคลากรจากภาคเอกชนได้หรือไม่ จะมีความสามารถหรือวิธีการดึงดูดบุคลากรเหล่านั้นให้ปฏิบัติงานในนโยบายหรือโครงการได้อย่างไร จะเห็นได้ว่า ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเกิดขึ้นถ้าหากว่า ไม่สามารถหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถได้อย่างทันทั่วที่และเพียงพอ

2. ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินทุน ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมากขึ้นหากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติถูกจำกัดโดยเงื่อนไขของการใช้เงินทุน ซึ่งข้อจำกัดในการใช้เงินทุนมีมากหรือมีระเบียบข้อบังคับไว้มาก จนขาดความยืดหยุ่นก็ยิ่งเป็นการบั่นทอนสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติมากขึ้นเท่านั้นในประการสำคัญ หากหน่วยปฏิบัติมีความต้องการที่จะใช้เงินเพิ่มมากขึ้นกว่าที่กำหนดไว้เป็นไปได้หรือไม่เพียงใด ที่รัฐบาลหรือหน่วยงานจากส่วนกลางจะสามารถให้การตอบสนองได้ทันต่อเวลาหรือทันทั่วที่ หากไม่สามารถตอบสนองได้ ความล่าช้าในการปฏิบัติก็อาจจะเกิดขึ้น อาจจะมีผลมาถึงความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยส่วนรวมได้

3. ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัย ทางด้านวิทยากรหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในนโยบาย ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะทวีมากขึ้น ถ้าหากหน่วยที่รับผิดชอบไม่ได้รับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอหรือทันต่อเวลาในบางกรณี การปฏิบัติตามนโยบายนั้น มีลักษณะที่ต้องใช้วิทยากรหรือเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมากยิ่งขึ้น ถ้าหากผู้ปฏิบัติขาดความรู้ หรือความเข้าใจในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องซึ่งในเรื่องนี้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับปัจจัยทางด้านบุคลากร โดยตรงดังที่ได้ระบุนมาแล้ว ฉะนั้นในภาพรวมอาจกล่าวได้ว่าปัญหาทางด้านสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติจะมีมากขึ้นหากหน่วยนั้นขาดความพร้อมทางด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวิทยากรหรือเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านั้นอาจจะส่งผลทำให้เกิดความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้

และยังเป็นไปตามที่มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล(HA) ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานคุณภาพที่กล่าวไว้ข้างต้น คือ การจัดการทรัพยากรบุคคล มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมีกลไกเพื่อติดตามและประเมินความพอเพียงของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก/ประเมินเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

แสดงให้เห็นว่าสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสนับสนุนของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) สรุปแล้วมีปัญหาหลักอยู่ 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ยังไม่ได้รับการสนับสนุนให้ใช้งานอย่างเพียงพอ ปัญหาด้านการขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงานให้บริการ ดังนั้น ทางผู้บริหารของศูนย์ฯ ควรจะมีการพิจารณาแก้ไขปัญหาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ซึ่งเป็นปัญหาทางด้านโครงสร้างของหน่วยงานที่มีผลกระทบเป็นอย่างมากต่อการออกให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบ โดยการเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ออกให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพให้เพียงพอต่อจำนวนของสถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ซึ่งมีอยู่ประมาณ 100 แห่ง แต่การที่จะเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ก็จะติดขัดตรงนโยบายในด้านกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในภาครัฐที่ยังไม่สามารถจะเพิ่มจำนวนเท่าที่ต้องการได้

ดังนั้นผู้บริหารของศูนย์ฯ ควรแก้ปัญหาด้วยการปรับโยกย้ายบุคลากรในด้านอื่นๆ ที่มีความจำเป็นน้อยกว่า มาปฏิบัติงานในส่วนนี้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ได้อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะจำนวนเครื่องมือในการสอบเทียบที่มีไม่เพียงพอรวมถึงตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการสอบเทียบให้มีความพร้อมในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเครื่องมือในการสอบเทียบมีราคาค่อนข้างสูงและทางศูนย์ฯ ก็มีใช้งานเพียงเครื่องเดียว การจัดหางบประมาณมาซื้อเพิ่มเติมก็ทำได้ยาก เพราะงบประมาณของศูนย์ฯ ที่ได้รับจัดสรรก็มีจำกัด ดังนั้นจึงควรมีการตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการสอบเทียบให้มีความพร้อมในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการสอบเทียบ อีกประการหนึ่งคือควรจัดหางบประมาณเพิ่มเติมในการออกให้บริการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่ปฏิบัติ โดยการเก็บค่าบริการจากสถานบริการสุขภาพในอัตราที่ไม่สูงมากเกินไป ก็จะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.2 การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเครื่องมือทางการแพทย์ ถึงแวดล้อม และความปลอดภัยของสถานบริการสุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเครื่องมือทางการแพทย์ ถึงแวดล้อมและความปลอดภัยของสถานบริการสุขภาพอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้าน

อธยาศัย ไมตรี ความยิ้มแย้ม แจ่มใสของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่มาให้บริการทำให้เจ้าหน้าที่จากสถานบริการสุขภาพมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่มาให้บริการสถานพยาบาล ความเต็มใจตั้งใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ในการให้บริการกับสถานพยาบาลของท่าน

ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่กล่าวไว้ว่าลักษณะเด่นของบริการที่ดีเป็นลักษณะพื้นฐานมีหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารัก และเอาใจใส่ติดตามเรื่อง การช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ผู้ให้บริการต้องทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ที่มีหน้าที่ในการออกให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพมีลักษณะที่เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการคือ มีอธยาศัยไมตรี มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความน่าเชื่อถือ มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ จนทำให้เจ้าหน้าที่ของสถานบริการสุขภาพเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าถึงแม้ทางศูนย์ฯ จะมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการในด้านต่างๆ เช่น ปัญหาความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัญหาความล่าช้าในการมาให้บริการ ตลอดจนปัญหาการคิดค่าใช้จ่ายจากการให้บริการในราคาค่อนข้างสูงก็ตาม แต่ทางสถานบริการสุขภาพก็ยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี เนื่องจากประทับใจในตัวของเจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการนั่นเอง

ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนบริการที่ศูนย์ฯ คิดจากสถานพยาบาลมีความเหมาะสม แสดงให้เห็นว่าทางศูนย์ฯ อาจจะมีการคิดค่าใช้จ่ายจากสถานพยาบาลในราคาที่ค่อนข้างสูงไป ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าทางศูนย์ฯ ต้องมีค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการออกไปให้บริการแก่สถานพยาบาลแต่ละครั้ง เช่น ค่าเดินทาง ค่าเบี้ยเลี้ยงและค่าที่พักของเจ้าหน้าที่ จึงต้องคิดค่าบริการในราคาสูงซึ่งเป็นค่าบริการที่รวมกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังกล่าวไปด้วย อีกประการหนึ่งคือด้านความรวดเร็วในการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าสาเหตุอาจเนื่องมาจากทางศูนย์ฯ มีจำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และจำนวนของสถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบของศูนย์ฯ ก็มีเป็นจำนวนมาก แต่ละแห่งก็อยู่ไกลจากศูนย์ฯ และต้องใช้เวลาในการเดินทางค่อนข้างนานมาก จึงไม่สามารถให้

บริการทันตามกำหนดเวลาที่นัดหมายได้ ดังนั้นจึงเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ผู้บริหารหน่วยงานควรจะพิจารณาแก้ไขปัญหาในประเด็นนี้ต่อไป

5.2.3 ผลการศึกษาด้านความคาดหวังที่สถานพยาบาลต้องการได้รับจากการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่)

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่ต้องการได้รับจากการให้บริการของศูนย์ฯ โดยสามารถจัดลำดับความคาดหวัง 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับที่ 1 คือกิจกรรมสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ อันดับที่ 2 คือ กิจกรรมตรวจสอบวิศวกรรมปลอดภัย อันดับที่ 3 คือ กิจกรรมการบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ประจำปี

แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์ กิจกรรมตรวจสอบวิศวกรรมปลอดภัยและกิจกรรมการบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ประจำปีเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในอันดับแรกๆ ที่สถานพยาบาลมีความต้องการ เพื่อทำการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานพยาบาล เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความจำเป็นและสำคัญอย่างมากในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มาใช้บริการในสถานบริการสุขภาพ ถ้าเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้รับการตรวจสอบจนมีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอแล้ว ก็จะส่งผลทำให้การบริการในด้านสุขภาพที่ให้แก่ประชาชนมีคุณภาพดี มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ได้รับดูแลตรวจสอบให้มีความมาตรฐานแล้ว ก็จะทำให้การรักษาพยาบาลประชาชนที่มาใช้บริการคือคุณภาพและขาดความน่าเชื่อถือลงไป และท้ายที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพของประชาชนชนโดยรวม

5.2.4 แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในด้านต่างๆให้สามารถสนองต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพ

จากคำถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในด้านต่างๆให้สามารถสนองต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่จากสถานบริการสุขภาพต้องการให้ทางศูนย์ฯควรมีการเพิ่มจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือในการใช้งานให้เพียงพอ นอกจากนี้บุคลากรของศูนย์ฯ ยังมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มาปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อภารกิจ ปัญหาอีกประการหนึ่งคือ การประสานงานกับทางศูนย์ฯ มักมีความล่าช้าจนทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานดังนั้นควรมีการเร่งรัดการ

ประสานงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรออกให้บริการเกี่ยวกับการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือแพทย์แก่สถานบริการสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง

ส่วนในด้านความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่จากศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 แสดงความคิดเห็นไว้ตรงกันว่า ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรของศูนย์ฯ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีภารกิจมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบมีจำนวนมาก จำนวนบุคลากรของศูนย์ฯเท่าที่มีอยู่จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บางส่วนยังมีความคิดเห็นว่าทางศูนย์ฯ ควรจะมีการปรับโครงสร้างขององค์กรและงบประมาณให้มีความเหมาะสมกับการกิจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังจะต้องมีการจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

แสดงให้เห็นว่าทั้งทางด้านความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่จากสถานบริการสุขภาพและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่จากศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความคิดเห็นตรงกันที่อยากให้ศูนย์ฯ มีการปรับปรุงแก้ไข อีกทั้งยังตรงกันกับผลการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสนับสนุนของศูนย์ฯ ที่มีปัญหาเหมือนกันคือ ปัญหาจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ปัญหาจำนวนของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีไม่เพียงพอและปัญหาการขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน ซึ่งผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า สาเหตุที่มีการนำเสนอให้มีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ขึ้นมาหลายครั้ง เนื่องจากเป็นปัญหาที่ทั้งเจ้าหน้าที่จากสถานบริการสุขภาพและเจ้าหน้าที่จากศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความคิดเห็นที่ตรงกันว่าปัญหาดังกล่าวเป็นอุปสรรคที่มากที่สุดและควรจะต้องได้รับการแก้ไขเป็นอันดับแรก เพราะเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อภารกิจของศูนย์ฯ ที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบ ถ้ามีการดำเนินการขจัดปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวแล้วก็จะส่งผลทำให้คุณภาพในการให้บริการของสถานบริการสุขภาพแก่ประชาชนที่มาใช้บริการดีไปด้วย ดังนั้นจึงสมควรที่ผู้บริหารของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) จะต้องเร่งรัดพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

5.2.5 การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 การปฏิบัติงานด้านการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ยังมีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและงบประมาณในระดับมาก จากผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้โดยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ด้านบุคลากรและงบประมาณอยู่ในระดับไม่มาก ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมุติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่าการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ยังมีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและงบประมาณในระดับมาก

ซึ่งจากผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและงบประมาณของศูนย์ฯ ยังเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับไม่มาก แต่ก็ยังเป็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและงบประมาณของศูนย์ฯ เป็นปัญหาในอันดับแรกๆ ที่สมควรได้รับการแก้ไขก่อนเพราะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากกว่าปัญหาอื่นๆ อีกทั้งยังเป็นปัญหาที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นทั้งจากเจ้าหน้าที่ของสถานบริการสุขภาพและจากเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขมากที่สุดเป็นอันดับแรกอีกด้วย

สมมุติฐานข้อที่ 2 สถานบริการสุขภาพมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบพบว่าสถานบริการสุขภาพมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในระดับปานกลาง สมมุติฐานจึงได้รับการยอมรับ

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างจากสถานบริการสุขภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จากศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ซึ่งถึงแม้ว่าการให้บริการจะมีปัญหาในด้านต่างๆ เช่น ปัญหาความล่าช้าในการมาให้บริการแต่ละครั้งที่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ มีไม่เพียงพอ ที่สำคัญคือ จำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ให้บริการสอบเทียบหรือตรวจเช็ค ซึ่งมีเพียงเครื่องเดียวจึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อีกทั้งงบประมาณที่ได้รับก็มีจำนวนจำกัด แต่กลุ่มตัวอย่างก็มีความประทับใจในบุคลิกของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่มีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส มีธรรมาศัยไมตรี มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ ตลอดจนมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่)

สมมุติฐานข้อที่ 3 สถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความเห็นว่าการให้บริการของศูนย์ฯ มีปัญหาในระดับมาก

ผลการทดสอบพบว่าสถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความเห็นว่าการให้บริการของศูนย์ฯ มีปัญหาในระดับไม่มาก สมมุติฐานจึงได้รับการปฏิเสธ

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การให้บริการของศูนย์ฯ ยังมีปัญหาไม่มาก อาจจะเป็นเพราะถึงแม้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ จะมาให้บริการล่าช้า แต่ก็ยังมาให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ขาดหายไป และแม้ว่าจะมีปัญหาค่าใช้จ่ายเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการด้านต่างๆ เช่น การบริการสอบเทียบ แต่เครื่องที่ใช้ก็มีคุณภาพดีและมีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา โดยเฉพาะด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่จากศูนย์ฯ ที่มีทักษะความ

ชำนาญ และประสบการณ์สูงในการมาให้คำแนะนำ จึงส่งผลทำให้ปัญหาของการให้บริการของศูนย์ฯ ลดลงไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพเพื่อให้ผ่านมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพเพื่อให้ผ่านมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ควรจะมีการปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรทั้งทางด้านบุคลากรและงบประมาณให้มีความเหมาะสมกับภารกิจมากยิ่งขึ้น
2. ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้มีย่างเพียงพอต่อการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบ
3. ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ควรจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มพูน ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
4. ควรมีการประเมินและติดตามผลการให้บริการแก่สถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ดังนั้นถ้าต้องการข้อมูลในเชิงลึก ควรจะมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงของผลการศึกษามากกว่าเดิม
3. ควรมีการศึกษาถึงเรื่องเดียวกันในเขตความรับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ในเขตอื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับ