

## บทที่ 6

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในประเทศ จะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนมีสถานะที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข และเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้การพัฒนาประเทศเป็นไปด้วยความมั่นคงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมคุณภาพของคนด้านสุขภาพ จึงถูกกำหนดด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี รวมถึงสถานะของการเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากวิถีการดำรงชีวิตที่แตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากการที่รัฐมุ่งที่จะป้องกันที่จะส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูสุขภาพ เมื่ออยู่ในสถานะที่เจ็บป่วย โดยให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึงความพยายามดังกล่าวจึงทำให้รัฐต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานของวิชาชีพในด้านคุณภาพการให้บริการ ที่จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการให้การรักษายาบาลที่สูงขึ้น ก่อให้เกิดความเสียหาย ในภาพรวมทางเศรษฐกิจดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จึงทำให้การดำเนินการของรัฐ โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่เป็นหน่วยบริการด้านสุขภาพต้องมีการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการ อันจะส่งผลต่อประชาชนที่มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ได้พัฒนารูปแบบและมาตรฐานการให้บริการตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพบริการต่อผู้ป่วย / ญาติของผู้ป่วยที่มาใช้บริการในแผนกเป็นมาตรฐานของการให้บริการ

#### 6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง" การประเมินผลการดำเนินการตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ จ.เชียงใหม่ " มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย
3. เพื่อศึกษาความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ เกี่ยวกับการดำเนินงานตาม โครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์

โดยทำการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 50 คน และผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย จำนวน 395 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด โดยใช้ Likert Scale จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(Correlation Coefficient ) และ ทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ ค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ ) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

6.1.1 ผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ทำการศึกษาจากระดับความคิดเห็นของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรม รวมถึงความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการ ฯ

1. ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลนครพิงค์ซึ่งบ่งบอกถึงความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)
2. ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ต่อโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนครพิงค์พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่อขั้นตอนการนำโครงการฯไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25)

6.1.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ "ปัจจัยการดำเนินงาน" ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย โครงสร้างของโครงการฯ , ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน, ความร่วมมือและการประสานงาน และแนวทางการดำเนินงานโครงการฯ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สรุปผลได้ดังนี้

1. โครงสร้างของโครงการฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถให้การดูแลและรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมอย่างต่อเนื่องในระดับมาก แต่ในขณะที่การจัดองค์การและการจัดสรรทรัพยากร ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากการกำหนดหน้าที่และบทบาทของผู้รับผิดชอบโครงการฯ ยังไม่ชัดเจน

2. ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามโครงการฯ พบว่า มีความเข้าใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 โดยมีความเข้าใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการฯ การพัฒนาและรับรองคุณภาพ และการประเมินการให้บริการตามโครงการฯ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการนำโครงการไปปฏิบัติขาดความชัดเจนจากผู้บริหารโครงการฯ ดังนั้นความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจึงอาศัยความเข้าใจตามประสบการณ์ของตนเอง อีกทั้งการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ไม่ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วม การดำเนินโครงการฯจึงเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ส่งผลให้บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อโครงการฯไม่ชัดเจนเท่าที่ควรก่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามโครงการฯแตกต่างกัน

3. ความร่วมมือและการประสานงาน พบว่า การสนับสนุนในการดำเนินงาน จากผู้บริหาร และหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

4. แนวทางการดำเนินงานตามโครงการฯ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ในขณะที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแผนกกุมารเวชกรรมมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจนและตั้งใจปฏิบัติงานตามโครงการฯอยู่ในระดับมาก แต่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามโครงการฯที่มีรูปแบบและบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน จึงทำให้การดำเนินงานดังกล่าวไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

6.1.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ“ลักษณะส่วนบุคคล” และ“ปัจจัยการดำเนินงาน”กับผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์

ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบใดที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการดำเนินงานตามโครงการพบว่าลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานตามโครงการฯ
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการดำเนินงาน ที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานตามโครงการฯ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อแนวทางการดำเนินงานตามโครงการฯ อยู่ในระดับสูง (ค่า  $r = .738$  และ  $.647$  ตามลำดับ) ในขณะที่โครงสร้างของโครงการฯ ความร่วมมือและการประสานงาน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่า  $r = .224$  และ  $.213$  ตามลำดับ)

## 6.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษา แผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จ.เชียงใหม่” สามารถอภิปรายเพิ่มเติมว่า การดำเนินงานตามโครงการฯ โดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปี กาญจนภิเษก จำนวน 31 มาตรฐานที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ ต้องดำเนินการมีอยู่ 4 มาตรฐานคือ การบริการผู้ป่วยนอก, การบริการผู้ป่วยใน, การบริการทารกแรกเกิด และการบริการผู้ป่วยวิกฤติ ซึ่งในแต่ละมาตรฐานยังสามารถแบ่งออกเป็นมาตรฐานทั่วไปอีก 9 เรื่องดังได้กล่าวแล้วในบทที่ 5 ส่วนมาตรฐานที่เหลือนั้นดำเนินการโดยผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล ผลจากการประเมินตนเองของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ซึ่งสรุปผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย

2.42) จึงจำเป็นต้องมีการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพเพิ่มเติมแล้วจึงจะมีการประเมินผลงานซ้ำภายใน 6-12 เดือนตามมาตรฐาน แต่ละเรื่อง ดังนี้

1) พันธกิจหรือหน้าที่รับผิดชอบ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ต้องมีการกำหนดที่ชัดเจนจากผู้บริหารของโรงพยาบาล แต่การดำเนินงานตามโครงการฯ ขาดการกำหนดที่ชัดเจนและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจากผู้บริหารระดับสูงทำให้ขอบเขตของการให้บริการไม่มีการกำหนดวิธีปฏิบัติให้ชัดเจน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรมเกิดความสับสน, ไม่เข้าใจทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

2) การจัดองค์กรและระบบการบริหารงาน ผู้บริหารโครงการฯ จะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมมีความสามารถในการบริหารงานในแผนกฯ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการฯ พร้อมทั้งจะบริหารงานตามโครงการฯ การจัดระบบงานและการจัดการวางแผนการปฏิบัติงานรวมทั้งมีระบบการประเมินและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ แต่พบว่าการจัดตั้งคณะกรรมการตามโครงการฯ เป็นการจัดตั้งตามตำแหน่งหน้าที่ของงานประจำซึ่งคณะกรรมการแต่ละคนต้องรับผิดชอบงานประจำจึงทำให้ลำดับความสำคัญของโครงการฯ แตกต่างกันขาดความกระตือรือร้นในการบริหารงานทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกฯ เกิดความสับสนระหว่างการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ซึ่งต้องปฏิบัติงานตามนโยบายผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารงานตามโครงการฯ

3) การจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสมตามปริมาณงานของแผนกฯ ทั้งนี้จะต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้มีความเพียงพอทั้งในเวลาทำการปกติและนอกเวลาทำการ รวมถึงการเตรียมการในยามฉุกเฉินตามความจำเป็นและมีระบบการติดตามรวมถึงการประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเทียบกับปริมาณอย่างเหมาะสม แต่เนื่องจากการดำเนินงานตามโครงการฯ พบว่าไม่มีการศึกษาปริมาณงานของแผนกฯ จึงทำให้การบริการดูแลรักษาและการให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร

4) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรื่องความเข้าใจและทักษะการปฏิบัติงานเพื่อสามารถที่จะปฏิบัติงานตามโครงการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดการสนับสนุนของผู้บริหารโครงการฯ ทำให้ไม่สามารถส่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไปฝึกอบรมตามโครงการฯ อีกทั้งการอบรมในหลักสูตรระยะยาวต้องใช้งบ

ประมาณจำนวนมากและทำให้กำลังคนในการปฏิบัติงานลดลง ส่วนการอบรมภายในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เนื้อหาไม่เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานหน้าที่โดยตรง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานขาดการเตรียมพร้อมก่อนประจำการและอบรมเพิ่มพูนความรู้ทำให้การดำเนินงานตามโครงการขาดประสิทธิภาพ

5) นโยบายหรือข้อความเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงานซึ่งหมายถึงขั้นตอนในการปฏิบัติที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานอย่างชัดเจนปฏิบัติพบว่าการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต้องอาศัยความรู้ เวลา ความเข้าใจต่อโครงการฯ และความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคน และมีระบบรองรับอย่างเหมาะสม โดยผู้บริหารงานระดับสูง จึงจะสามารถกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน แต่ในการดำเนินงานตามโครงการฯของแผนกกุมารเวชกรรมการจัดทำคู่มือต้องใช้ระยะเวลา และการนำโครงการไปปฏิบัติตามขั้นตอนทำได้ยากจึงทำให้ขาดการทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

6) สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ พบว่า การขาดการสนับสนุนในส่วนของงบประมาณ และการวางแผนงานล่วงหน้าทำให้สถานที่ของแผนกกุมารเวชกรรมขาดความเหมาะสม เนื่องจากทำให้การบริการผู้ป่วยในแผนกกุมารเวชกรรมมีพื้นที่ไม่ติดกัน ทำให้การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเป็นไปอย่างลำบาก การแก้ไขปัญหา มักจะแก้ไขเฉพาะหน้า ซึ่งจะเห็นว่าการจัดตั้งแผนกฯไม่มีการวางแผนการจัดหผู้ป่วยอย่างเหมาะสม ประกอบกับการแยกผู้ป่วยเฉพาะโรคไม่มีการแยกห้องเป็นสัดส่วน ก่อให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อโรคได้ง่าย สำหรับการให้บริการผู้ป่วยนอกซึ่งมีสถานที่จำกัดทำให้ผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกที่เพียงพอ จากการจำกัดสถานที่ในการให้บริการ ส่งผลให้การให้บริการตามโครงการฯค่อนข้างจำกัดในด้านการรักษาพยาบาล

7) เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องให้บริการอย่างเพียงพอแต่พบว่า หลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐานจึงทำให้มีปัญหาในระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์โดยไม่สามารถจัดหาจากหน่วยงานอื่นได้ทันเวลาที่ เช่น ผู้ป่วยเด็กน้ำหนัก 1000 กรัม ที่ไม่สามารถหายใจด้วยตนเองต้องการคู่มือเพื่อรักษาอุณหภูมิร่างกายให้ปกติและต้องการเครื่องช่วยหายใจเพื่อช่วยการหายใจ สิ่งสำคัญที่สุดการบำรุงรักษาเครื่อง

มือที่มีความละเอียดอ่อนหรือซับซ้อนทางแผนกฯยังขาดผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการอบรมเป็นการเฉพาะ เพื่อแก้ไขในกรณีฉุกเฉิน

8) ระบบงานและกระบวนการให้บริการงานคลินิกบริการจะต้องมีกระบวนการทำงานเป็น แต่พบว่าการทำงานขาดการทำงานร่วมกันเป็นทีม ขาดการเตรียมพร้อมในด้านการรักษา ขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีการจัดทำกระบวนการดูแลและรักษาโรคแต่ละโรคขึ้น แต่ก็ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเต็มที่เนื่องจากการจัดทำกระบวนการดูแลและรักษาโรคไม่ครอบคลุมทุกโรค ประกอบกับความเห็นการรักษาของแพทย์มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้สถานการณ์การเกิดโรคของผู้ป่วยแต่ละรายก็ไม่เหมือนกันจึงทำให้การปฏิบัติงานตามโครงการฯไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

9) กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ จะสำเร็จขึ้นได้ จะต้องมีการจัดระบบบริหารและระบบการทำงานในแผนกกุมารเวชกรรมตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโดยมุ่งเน้นการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพโดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ การทำงานเป็นทีมและการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกฯ แต่เนื่องจากการดำเนินงานตามโครงการฯ ดังกล่าว ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจและไม่เห็นความสำคัญด้านการพัฒนาคุณภาพตามโครงการฯทำให้การดำเนินงานตามโครงการฯ ของแผนกกุมารเวชกรรมไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

### 6.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์

1) ปัญหาการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลนครพิงค์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแผนกกุมารเวชกรรม พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้น คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ได้สัดส่วนกับปริมาณงานให้บริการผู้ป่วยในแต่ละแผนก นอกจากนี้ความรับผิดชอบงานด้านอื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครพิงค์ยังทำให้ภาระหน้าที่ในการบริการที่จะพัฒนาไปตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพในโรงพยาบาลนครพิงค์

ขาดความต่อเนื่อง โดยเฉพาะจำนวนพยาบาลที่ให้การพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตยังมีไม่เพียงพอ จึงมีผลทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามโครงการฯ ได้อย่างเต็มที่

2) หน้าที่และบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามโครงการฯ เนื่องจากแพทย์และพยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต้องมีการหมุนเวียนออกไปปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก ทำให้การดำเนินงานตามโครงการฯซึ่งกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ชัดเจนส่งผลให้การดำเนินงานตามโครงการฯขาดความต่อเนื่องและไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

3) ความร่วมมือและการประสานงาน พบว่า แผนกกุมารเวชกรรมเป็นหน่วยงานขนาดเล็กซึ่งมีเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด 50 คนและต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และหน่วยงานบริการแผนกอื่น จึงจะทำให้การดำเนินงานตามโครงการฯ ประสบผลสำเร็จ แต่การดำเนินงานตามโครงการฯ ของแผนกกุมารเวชกรรม ซึ่งผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกอื่น ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการดำเนินงานของแผนกกุมารเวชกรรม จึงไม่เห็นความสำคัญของโครงการฯ ตลอดจนให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ

4) โครงสร้างของแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาล ภายใต้การจัดการของรัฐซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ เนื่องจากระบบราชการมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้าทำให้การดำเนินงานตามโครงการฯของแผนกกุมารเวชกรรมไม่สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนของโครงการฯได้อย่างเต็มที่เพราะผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ จึงทำให้การจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรด้านอื่นๆไม่เหมาะสม

#### 6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานโครงการฯ

การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แผนกกุมารเวชกรรม ซึ่งได้ดำเนินการขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการแก่ผู้มารับบริการได้แก่ผู้ป่วยและผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปี 2554 กายวิภาค ซึ่งจะส่งผลให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ แต่ปัจจัยที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานย่อมมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์กร ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน การจัดการในระบบการดำเนินงานตามโครงการฯ การได้รับความร่วมมือ การสนับสนุน



จากผู้บริหาร และหน่วยงานบริการด้านอื่น ๆ ดังนั้นการพิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินงานตามโครงการ อาจจะเลือกการดำเนินงานตามสภาพปัญหาที่จำเป็นภายใต้งบประมาณที่จำกัด โดยไม่จำเป็นต้องแก้ไขทุกปัจจัย สำหรับข้อเสนอแนะในการดำเนินการตามโครงการฯ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลประกอบกับความคิดเห็นของผู้วิจัยเพื่อเสนอแนวทางให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปพิจารณาต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล และคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล ควรจะต้องทราบบรรยากาศการดำเนินงานตามโครงการฯอย่างแท้จริง เพื่อที่จะเข้าใจการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยมีการวางระบบและแนวทางการดำเนินงานที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและกำหนดเป็นรูปธรรม เพื่อให้โครงการฯบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยลำดับความสำคัญและวางระบบงานตามโครงการฯในแผนกอื่นๆ ให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน

2. การกำหนดแผนกลยุทธ์ และกระบวนการสร้างทีมงานเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและเป็นปัจจัยหนึ่งต่อการดำเนินงานโครงการฯที่ต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการให้มีประสิทธิภาพโดยมุ่งการพัฒนาคุณภาพสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความสามารถและมีความเข้าใจอย่างยิงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้นจึงควรมีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ให้มีความเข้าใจอย่างต่อเนื่องต่อการดำเนินงานตามโครงการฯ

3. การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการฯ และการจัดสรรรวมทรัพยากรบุคคล ให้มีอัตราส่วนที่เพียงพอต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและเหมาะสม โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและกำหนดให้มีทีมงานที่ติดตามการพัฒนาดำเนินงานตามโครงการฯอย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง รวมถึงสรุปและประชุมเพื่อเสนอความก้าวหน้าในการดำเนินงานเป็นระยะ โดยมุ่งให้การดำเนินงานตามโครงการฯได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยที่ต้องใช้อุปกรณ์พิเศษ ต้องพิจารณาให้พอเพียงต่อการให้บริการผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ของแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์

4. การให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามโครงการฯให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติและการประเมินงานตามโครงการฯ เพื่อ

ตอบสนองผู้ป่วยและผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกฯได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยในด้านการให้การรักษา และการดูแลภายหลังจำหน่ายกลับไปฟื้นฟูสภาพที่บ้าน

กล่าวโดยสรุป พบว่า การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลนครพิงค์ เป็นการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาระบบบริการให้มีมาตรฐานตาม มาตรฐานของโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนารักษิณี แม้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความพยายามที่จะดำเนินงานตามโครงการฯ และต้องแก้ไขปัญหา อุปสรรคอย่างต่อเนื่อง แต่ปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัจจัยด้านโครงสร้างแนวทางการดำเนินงาน ความร่วมมือและการประสานงาน รวมถึงความ เข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในแผนกกุมารเวชกรรมเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้โครงการฯ ประสบ ผลสำเร็จ อย่างไรก็ตามผลการให้บริการตามโครงการฯ ดังกล่าวก็มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยผู้มาใช้บริการระดับความพึงพอใจ รวมถึงความเข้าใจถึงวิธีและขั้นตอน การปฏิบัติงานตามโครงการฯอยู่ในระดับมาก

## 6.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยการวิจัยแบบเจาะลึกในแต่ละขั้นตอนของ การดำเนินงาน เช่น การทำขบวนการกลุ่ม การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกฯ และ แผนกอื่น ๆ รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการฯ
2. ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มารับบริการในแต่ละขั้นตอนของ การรักษา