

การให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท

โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

Inpatient department services in Neurosurgery Building,

Nakornping Hospital, Chiangmai Province

ธีรภรณ์ แทโซ\*

Theeraporn Taesho

Candy-pin@hotmail.com

Received: 30/01/62 Revised: 25/04/62 Accepted: 25/04/62

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่าวิธีการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาทโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ การปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาล ได้แก่ การประเมินภาวะสุขภาพ การกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาล และการประเมินผลการพยาบาล โดยคำนึงถึงมิติทางการพยาบาล 4 มิติ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษา และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย มุ่งเน้นให้ญาติมีส่วนร่วมและเป็นศูนย์กลางใน

---

\* โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

การดูแลผู้ป่วยติดเตียง โดยใช้วิธีการให้บริการผู้ป่วยใน ประกอบด้วยกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมก่อนรับผู้ป่วย การรับผู้ป่วย การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และการจำหน่าย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและสามารถดูแลผู้ป่วยติดเตียงต่อเองที่บ้านได้ และการติดต่อประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชุมชน ประสานงานเจ้าหน้าที่ดูแลต่อเนื่องในชุมชน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างครอบคลุม (Holistic Care)

**คำสำคัญ:** การให้บริการ, การพัฒนา, แผนกผู้ป่วยใน

## Abstract

The objective of this research is to study the service methods of inpatient department, problems and obstacles in providing services and guidelines for the development of inpatient department services Neurosurgery Building, Nakhonping Hospital, Chiangmai Province. By using field research methods, data were collected by structured interviews from 10 key informants. The results of the research showed that the patient services provided in the department are nursing practice using nursing procedures such as health assessment, determination of nursing diagnosis, nursing planning, nursing practice and nursing evaluation. With regard to the four dimensions of nursing, namely health promotion, disease prevention, care and rehabilitation were focused on coordination of relatives to participate and to be a center for patient care on bed by using in-patient service methods which consisted of 4 main processes, i.e. preparation before receiving the patient, receiving patients, nursing care for

patients and distribution. The practice aimed to achieve mutual learning and be able to take care of bed-patients at home. They can also coordinate in referring patients to community hospitals, and consulting staffs in the community which allow patients to receive a holistic care.

**Keywords:** services, development, inpatient department

## บทนำ

จากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) มียุทธศาสตร์ที่สำคัญในการมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน ควบคุมโรค และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ เพื่อให้คนไทยแข็งแรงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา อีกทั้งเสริมสร้างระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานในทุกระดับเพื่อตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพในทุกกลุ่มเป้าหมาย และพัฒนาระบบส่งต่อที่ไร้รอยต่อ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการบริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสร้างระบบบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพมาตรฐานประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรมชาติลดจนขยายครอบคลุมและยกระดับคุณภาพของหน่วยบริการทุกระดับให้มีศักยภาพรองรับเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานคณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ 2555, หน้า 25)

นอกจากนี้ยังเน้นถึงความสำคัญของการสร้างเอกภาพและธรรมาภิบาลในระบบสุขภาพให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มุ่งเน้นการสร้างหลักประกันและการจัดบริการที่ครอบคลุมเป็นธรรมชาติเห็นคุณค่าของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี ร่วมสร้างระบบสุขภาพ

พอเพียงซึ่งหมายถึง การพัฒนาสุขภาพของประชาชนไปสู่การมีสุขภาวะทั้งมิติกาย จิต สังคม และปัญญา โดยมีระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพเข้มแข็ง เพียงพอและเข้าถึงได้ สะดวก ตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนบนต้นทุนที่เหมาะสม (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานคณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ, 2554, หน้า 31-32)

ปัจจุบันสภาพของสังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตเป็นอย่างมาก โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป จึงทำให้การนำกลยุทธ์ต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับด้วยมาตรฐานที่ดีพอ โรงพยาบาลเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญเพื่อให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและรัฐบาลได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชาชนในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ

เมื่อกล่าวถึงโรงพยาบาลรัฐบาลจะปรากฏในเรื่องของจำนวนผู้มารับบริการสูงขึ้นผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มักเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยและในปัจจุบันผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จึงทำให้โรงพยาบาลรัฐบาลเปรียบเสมือนที่พึ่งที่สำคัญเวลาที่พวกเขาเจ็บป่วยหรือไม่สบาย ในทางกลับกันขณะที่ผู้มีรายได้น้อยกำลังขยายตัวเพิ่มขึ้นข้อจำกัดในด้านต่างๆ ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน จนส่งผลกระทบถึงการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลที่ดูแลและไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายๆ ด้านทั้งในเรื่องการให้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล อาจจะมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย

ได้ไม่ทั่วถึง เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการบางครั้งผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการรอคิวการรักษา ส่วนเรื่องยาและเวชภัณฑ์ งบประมาณที่ทางรัฐบาลจัดสรรให้บางครั้งก็อาจไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในการสั่งซื้อสิ่งของจำเป็น ประเภทยาและเวชภัณฑ์ จากปัญหาดังกล่าวความต้องและความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้นทำให้ความต้องการบริการด้านการแพทย์ของประชาชนเกินขีดความสามารถที่โรงพยาบาลรัฐบาลจัดให้ได้ ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล มีข้อร้องเรียนจำนวนเพิ่มขึ้น (เชิดชู อริยศรีวัฒนา อ้างถึงใน ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554, หน้า 2)

โรงพยาบาลนครพิงค์ เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด จังหวัดเชียงใหม่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลนครพิงค์ 2560, 2561, หน้า 5-6) ตั้งแต่อยู่เลขที่ 159 หมู่ที่ 10 ตำบลตอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ หลักกิโลเมตรที่ 9 ถนนโชตนา (เชียงใหม่-ฝางเดิม) อยู่ห่างจากเขตชุมชนของเทศบาลนครเชียงใหม่ประมาณ 5 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแมริมประมาณ 7 กิโลเมตร โรงพยาบาลนครพิงค์ เดิมชื่อ “โรงพยาบาลเชียงใหม่” และได้เปลี่ยนเป็น โรงพยาบาลนครพิงค์ ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2533 เพื่อลดความสับสนของผู้มารับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างชื่อโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เริ่มเปิดบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ.2523 โดยระยะแรกเปิดบริการผู้ป่วย 75 เตียง จากจำนวนเตียง 160 เตียง เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่จำกัดและมีหอผู้ป่วยใน 2 หอผู้ป่วยคือหอผู้ป่วยหญิงและหอผู้ป่วยชาย ต่อมาในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2525 ได้เปิดตึกบริการผู้ป่วยเพิ่มเป็น 130 เตียง ปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลศูนย์ และเป็นศูนย์ความเชี่ยวชาญด้านอุบัติเหตุ หัวใจ มะเร็งและเด็กทารกแรกเกิดเปิดให้บริการ 609 เตียง (ไม่รวม ICU) มีแพทย์ทุกสาขารวมกัน 190 คนให้การรักษาส่งเสริมฟื้นฟู ป้องกันโรคครอบคลุมตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ ตติยภูมิและระดับศูนย์ความเชี่ยวชาญ

อย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานในรูปแบบเครือข่ายบริการสุขภาพด้วยความใส่ใจเอื้ออาทร คำนึงถึง ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสืบสานประเพณีวัฒนธรรมผลิตภัณฑ์แพทย์แพทย์ประจำบ้าน บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขเพื่อรับใช้สังคมและเริ่มมีการแยกหอผู้ป่วยเฉพาะ โดยหอผู้ป่วยศัลยกรรม แยกออกเป็นศัลยกรรมทั่วไป (มีแพทย์เชี่ยวชาญด้านลำไส้ใหญ่และทวารหนัก, ตับและทางเดินน้ำดีอยู่) ศัลยกรรมตกแต่งและเสริมสร้าง ศัลยกรรมประสาท ศัลยกรรมหลอดเลือด ศัลยกรรมทรวงอกหัวใจและหลอดเลือด

การบริการผู้ป่วยในของบุคลากรในหอผู้ป่วย เน้นให้ดำเนินการไปอย่างปลอดภัย ถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องต่อนโยบายคุณภาพอย่างคุ้มค่า คุ่มทุน และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีขอบเขตในการกระบวนการบริการผู้ป่วยในประกอบด้วยกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมก่อนรับผู้ป่วย การรับผู้ป่วย การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และการจำหน่าย ซึ่งในการให้บริการด้วยกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ พบปัญหาด้านความพร้อมในการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง เมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน โดยเฉพาะผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้นอนติดเตียง เจาะคอ และให้อาหารทางสายยาง ทำให้ผู้ป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นระยะเวลายาวนานส่งผลทำให้โรงพยาบาลไม่สามารถรับผู้ป่วยที่จำเป็นต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลรายใหม่ได้ ด้วยจำนวนเตียงที่จำกัด ซึ่งทำให้เกิดข้อร้องเรียนขึ้นบ่อยครั้ง และการกลับมารักษาด้วยอาการและโรคเดิมซ้ำๆ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความสนใจศึกษาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการตลอดถึงแนวทางการพัฒนา การให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรม

ประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดขอบเขตเฉพาะแผนกผู้ป่วย  
ใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยสนาม (field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่ม  
ตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ  
(structured or formal interview)

2. วิจัยเอกสาร (document research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจาก เอกสาร  
ทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์  
รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่  
เกี่ยวข้องกับวิธีการให้บริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมาใช้ในการให้บริการ  
ของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (population) ของการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ และ  
ผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัด  
เชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท  
โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

2. กลุ่มตัวอย่าง (sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง  
(purposive sample) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 10 คน โดย  
พิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในด้านการให้บริการแก่  
ผู้รับบริการและใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด คือ บุคลากรพยาบาลวิชาชีพของแผนก  
ผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview guide) คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถาม ที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าอย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคลเพื่อขออนัดหมายวัน-เวลาสัมภาษณ์ เป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบอย่างคร่าวๆ และก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่า จะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงวิชาการเท่านั้น รวมทั้งขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจัดบันทึกการสนทนา และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะถามคำถามตามที่กำหนดไว้ในสัมภาษณ์เท่านั้น



### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักงานวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็นๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ได้แก่ การให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึก ศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและข้อเสนอแนะทางการพัฒนาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึก ศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

2. นำผลการวิจัยทั้งสามประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลเอกสาร เพื่อให้ใช้การอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนามพบว่า

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวิธีการให้บริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาหนังสือ วรรณกรรม วิทยานิพนธ์ ตำราทางวิชาการ เอกสารของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พบว่าการนำวิธีการให้บริการงานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ มาใช้ในการให้บริการนั้น จะอาศัยประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความร่วมมือกันระหว่างผู้รับบริการ

และผู้ให้บริการที่สามารถนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างมีคุณภาพมีสาระสำคัญดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556, หน้า 22)

ระบบราชการไทยมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยกระดับขีดสมรรถนะไปสู่ความเป็นเลิศบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพงานของภาครัฐ ประสานการทำงานกับทุกภาคส่วน สร้างความโปร่งใสในต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นที่น่าเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน

ระบบราชการไทยจะต้องให้คุณค่า ความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการ และแนวทาง ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556, หน้า 27)

1. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผลักดันให้หน่วยงานของรัฐกำหนดทิศทางการทำงานในระยะยาวให้ชัดเจน สอดคล้องนโยบายของรัฐ คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นเพื่อไปปรับปรุงบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยประโยชน์ วางระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนเตรียมระบบการบริหารในภาวะฉุกเฉิน เพื่อเป็นที่พึ่งของประชาชนในภาวะวิกฤต

2. ลดบทบาทภารกิจของภาครัฐให้ดำเนินการเฉพาะส่วนที่เป็นภารกิจที่รัฐควรดำเนินการลดความซ้ำซ้อน ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มขีดสมรรถนะของหน่วยงาน พัฒนารูปแบบการบริหารและกระบวนการทำงานใหม่ สร้างขีดสมรรถนะ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาสนับสนุนในการทำงาน ทำงานด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

3. บูรณาการการทำงานของภาครัฐและในระดับต่างๆ พัฒนารูปแบบการทำงานให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันเพื่อรองรับการดำเนินงานนโยบายสำคัญของประเทศและระดมสรรพกำลังบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาเพื่อผลักดันการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ รวมถึงเพิ่มบทบาทของภาคส่วนอื่นๆ ในสังคมที่มีความพร้อม เช่น

ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เข้ามาร่วมดำเนินการ

4. เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันระดับพื้นที่ให้เป็นศูนย์ความเจริญ ในระดับภูมิภาคเชื่อมโยงอาเซียน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก

5. ลดการควบคุมที่ก่อให้เกิดภาระอุปสรรคหรือความยุ่งยากต่อการประกอบกิจการหรือการดำเนินชีวิตของประชาชน สร้างความโปร่งใส และความเชื่อมั่นศรัทธาเป็นที่พึงของประชาชน และร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ในการการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6. พัฒนาและสรรหาผู้ที่มีความสามารถสูงเข้ามารับราชการ สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับ เสริมสร้างทัศนคติที่ดี สร้างคุณธรรม จริยธรรม พัฒนาคุณภาพชีวิต จัดสวัสดิการ ทบทวนระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสม

7. สร้างความพร้อมและขับเคลื่อนระบบราชการไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเวทีโลก

วิธีการในการให้บริการสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นหลักปฏิบัติของโรงพยาบาลรัฐบาลในทุกระดับตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ระดับทุติยภูมิ จนถึงระดับตติยภูมิ เริ่มจากการนำไปปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาล คือบุคลากรพยาบาล ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชนเนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่และใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด การพัฒนาวิธีการให้บริการบนพื้นฐานกระบวนการพยาบาลซึ่งเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาที่เฉพาะเจาะจงกับศาสตร์สาขาพยาบาล สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในทุกสถานการณ์ทางการแพทย์เพื่อให้วิธีคิดและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการอย่างเป็นระบบในกระบวนการพยาบาลเป็นเครื่องมือที่สำคัญของพยาบาลที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานผู้รับบริการปลอดภัยและการมีส่วนร่วมในการดูแลตนเองรวมถึง

การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาก็เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสิ่งที่แสดงถึงการนำความรู้ทางทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติมีความเป็นสากลมีความต่อเนื่อง และสัมพันธ์กัน ในกระบวนการพัฒนาทั้งสองรูปแบบจะต้องเป็นกระบวนการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันเพื่อเกิดการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมวิธีการให้บริการถือเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานในการให้บริการ เพราะการให้บริการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน เมื่อคนได้รับการพัฒนาแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อการพัฒนาในส่วนอื่นๆ ให้เห็นเป็นรูปธรรมต่อไป

เป้าหมายสำคัญของการบริการ ต้องคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้ John D. Millet (อ้างถึงใน สมบูรณ์ ชมพุดผ่อง, 2556, หน้า 52)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลาถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การนำวิธีการให้บริการของงานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ มาใช้ในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นกรอบแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวใหม่ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยที่จำเป็นต้องรับไว้รักษาในโรงพยาบาล การพัฒนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย แนวทางในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ให้ดำเนินการไปอย่างปลอดภัยถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องต่อนโยบาย คุณภาพอย่างคุ้มค่า คุ้มทุน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี ร่วมสร้างระบบสุขภาพพอเพียง คือการพัฒนาสุขภาพของประชาชนไปสู่การมีสุขภาพะทั้งมิติกาย จิต สังคม และปัญญา โดยมีระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพเข้มแข็ง เพียงพอและเข้าถึงได้สะดวก ตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาวิธีการให้บริการของงานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่อย่างเป็นรูปธรรม

ในส่วน of ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ดังนี้

1. วิธีการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

1.1 วิธีการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาทโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือการปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาล คือ การประเมินภาวะสุขภาพ การกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาล และการประเมินผลการพยาบาล โดยคำนึงถึงมิติทางการพยาบาล 4 มิติ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษา และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย

1.2 วิธีการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาทโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เน้นให้ญาติเป็นศูนย์กลางของการดูแลผู้ป่วยติดเชื้อ โดยใช้วิธีการให้บริการผู้ป่วยใน ประกอบด้วยกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมก่อนรับผู้ป่วย การรับผู้ป่วย การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และการจำหน่าย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและสามารถดูแลผู้ป่วยติดเชื้อต่อเนื่องที่บ้านได้ เน้นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

1.3 วิธีการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาทโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริหารจัดการเรื่องเดียวในการดูแลผู้ป่วย คือมีการติดต่อประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชุมชนประสานงานเจ้าหน้าที่ดูแลต่อเนื่องในชุมชน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างครอบคลุม (Holistic Care)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาทโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่มีดังนี้

2.1 ปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีภาระงานมาก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

2.2 ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ต่างแผนกในโรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในทุกด้านของการให้บริการ ตลอดจนการส่งต่อผู้ป่วยทำให้ไม่ได้รับการรักษาได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน

2.3 ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทสมองและไขสันหลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

2.4 ปัญหาด้านการสื่อสารโดยเฉพาะภาษาที่ไม่ใช่ภาษาไทย ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

2.5 ปัญหาด้านจำนวนอุปกรณ์และวัสดุทางการแพทย์ไม่เพียงพอ

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

3.1 มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีการวางแผนการบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อทำให้เกิดความล่าช้าเกิดขึ้น

3.3 มีการส่งเสริมในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ในการศึกษาต่อเฉพาะทางให้แก่เจ้าหน้าที่

3.4 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

3.5 ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้รับบริการในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมมีการคัดกรองสุขภาพให้การดูแล ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพเน้นย้ำการตรวจสุขภาพประจำปี ส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้  
วิธีการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ การปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาล คือ การประเมินภาวะสุขภาพ การกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การ

ปฏิบัติการพยาบาล และการประเมินผลการพยาบาล โดยคำนึงถึงมิติทางการพยาบาล 4 มิติ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษา และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย สอดคล้องกับแนวคิดของ อرنันท์ หาญยุทธ (2557) ได้กล่าวสรุปว่า กระบวนการพยาบาลเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติการพยาบาล ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การประเมินสุขภาพ การวินิจฉัยการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลและการประเมินผล การใช้กระบวนการพยาบาลเป็นการแก้ปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการเป็นรายบุคคลแบบองค์รวมตามแนวทางวิทยาศาสตร์และเป็นการนำความรู้ทางทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติบนพื้นฐานของการใช้เหตุผล การตัดสินใจและการแก้ปัญหาซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาล สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการในคุณภาพของการบริการที่ได้รับและพยาบาลมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น การปฏิบัติการพยาบาลโดยกระบวนการพยาบาลเป็นการสร้างมาตรฐานคุณภาพทางการพยาบาล โดยคำนึงถึงมิติทางการพยาบาล 4 มิติที่มีความสัมพันธ์กัน คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษา และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติกระทรวงสาธารณสุข (2555) ได้กล่าวสรุปว่า จากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) มียุทธศาสตร์ที่สำคัญในการมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ เพื่อให้คนไทยแข็งแรงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา อีกทั้งเสริมสร้างระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานในทุก ระดับ และวิธีการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาทโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เน้นให้ญาติเป็นศูนย์กลางของการดูแลผู้ป่วยติดเตียง โดยใช้วิธีการให้บริการผู้ป่วยใน ประกอบด้วยกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมก่อนรับผู้ป่วย การรับผู้ป่วย การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และการจำหน่าย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและสามารถดูแลผู้ป่วยติดเตียงต่อเองที่บ้านได้ เน้นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (อ้าง



ถึงใน สมบูรณ์ ขมพูนผ่อง, 2556) ได้กล่าวสรุปว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติ มิใช่ให้การให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยหลักการให้บริการมีข้อคำนึง คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ และบทบาทในด้านการบริหารจัดการเรื่องเดียวในการดูแลผู้ป่วย คือ มีการติดต่อประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชุมชนประสานงานเจ้าหน้าที่ดูแลต่อเนื่องในชุมชน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างครอบคลุม (Holistic Care) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนารัตน์ วิวเทพนิมิต และกมลรัตน์ เทอร์เนอร์ (2560) ได้ศึกษาการดูแลแบบองค์รวมและการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์: กรณีศึกษาผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ที่สถาบันบำราศนราดูร ผลการวิจัยสรุปว่า การพัฒนาคุณภาพการดูแลรักษา ตามแนวคิดการดูแลแบบองค์รวมและการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ของสถาบันบำราศนราดูร สามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการพัฒนาสถานบริการสุขภาพอื่นๆ ได้ โดยต้องมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบไปในทิศทางเดียวกัน ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการบริการสุขภาพและการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ การเป็นแบบอย่างและการกำกับติดตามของผู้บริหารและการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร เพื่อมุ่งผลลัพธ์สุขภาพในทุกมิติและคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้รับบริการและประชาชน รวมทั้งการบรรลุเป้าหมาย “ไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง (No-one left behind)” ของสหประชาชาติต่อไป

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นมาอภิปรายดังนี้

1) ปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีภาระงานมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาษ (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2559) ได้กล่าวสรุปว่า นโยบายที่จะประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรทั้งทางด้านการเงินและงบประมาณ รวมถึงกำลังคนและคุณภาพของคน อย่างเต็มที่ (ความรู้ทางด้านเทคนิค)

2) ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ต่างแผนกในโรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในทุกด้านของการให้บริการ ตลอดจนการส่งต่อผู้ป่วยทำให้ไม่ได้รับการรักษาได้ทันทีในกรณีเร่งด่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุยา ขปารังษี (2560) ได้ศึกษา *สมรรถนะพยาบาลทางระบบประสาท ศัลยศาสตร์* ผลการวิจัยสรุปว่า สมรรถนะด้านการสื่อสารและประสานงานเป็นสมรรถนะที่ต้องมีในพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์ เนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารผ่านตามช่องทางถึงผู้รับสารซึ่งต้องมีความชัดเจน และเข้าใจถูกต้องตรงกัน และการประสานงาน ระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพในการร่วมกันดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยเพื่อให้ทราบแนวทางการรักษาและป้องกันภาวะแทรกซ้อนและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดกับผู้ป่วย ดังนั้นการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อทำให้เกิดความร่วมมือและได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

3) ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทสมองและไขสันหลัง ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุยา ขปารังษี (2560) ได้ศึกษา *สมรรถนะพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์* ผลการวิจัยสรุปว่า เนื่องจากโรคทางระบบประสาทศัลยศาสตร์ เป็นกลุ่มโรคที่มีความซับซ้อนและมีหลายกลุ่มโรค พยาบาลมีบทบาทในการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่แรกรับ จนถึง

จำหน่าย พยาบาลจึงต้องมีสมรรถนะที่เฉพาะในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งสมรรถนะทั้ง 11 สมรรถนะ ต้องศึกษาให้ครอบคลุม และครบถ้วนทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถในการดูแลผู้ป่วยโรคทางระบบประสาท ศัลยศาสตร์สอดคล้องกับแนวทางการพยาบาลผู้ป่วย ศัลยกรรมประสาทของ American Association of Neuroscience Nurses ซึ่งเป็นมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วย

4) ปัญหาด้านการสื่อสารโดยเฉพาะภาษาที่ไม่ใช่ภาษาไทยระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ อัมภา ศรารชต์ (2557) ได้กล่าวสรุปว่า การสื่อสารมีความสำคัญสำหรับงานบริการพยาบาล จะเห็นได้ว่าในชีวิตการทำงานประจำวัน มักจะพบความเข้าใจผิด ความผิดพลาดจากการสื่อสาร บางครั้งอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งนำมาซึ่งการฟ้องร้อง ร้องเรียน หรือเกิดเป็นความไม่สบายใจ ความขัดแย้งระหว่างพยาบาล ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานทั้งในทีมการพยาบาล และทีมสหสาขาวิชาชีพ

5) ปัญหาด้านจำนวนอุปกรณ์และวัสดุทางการแพทย์ไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี ศรีสำอาง (2551) ได้ศึกษาการวิเคราะห์โครงสร้างตลาดอุตสาหกรรมผลิตเครื่องมือแพทย์ของประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาที่พบจากการใช้เครื่องมือแพทย์ของประเทศไทย คือยังคงต้องพึ่งพาการสั่งซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยจากต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ผลิตในประเทศมีปัญหาด้านคุณภาพและประสิทธิภาพในการใช้งาน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ควรมีการวางแผนการทำงานให้ชัดเจนว่าแต่ละขั้นตอนการทำงานจะใช้บุคลากรเท่าใด จะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใด และควรบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น เพื่อที่จะสามารถดูแลและให้บริการผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

2) ด้านการสื่อสารและการประสานงาน ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นและเมื่อมีปัญหาจะสามารถช่วยเหลือได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุยา ขปารังษี (2560) ได้ศึกษา *สมรรถนะพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์* ผลการวิจัยสรุปว่า สมรรถนะด้านการสื่อสารและประสานงานเป็นสมรรถนะที่ต้องมีในพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์ เนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารผ่านตามช่องทางถึงผู้รับสารซึ่งต้องมีความชัดเจน และเข้าใจถูกต้องตรงกัน และการประสานงาน ระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพในการร่วมกันดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยเพื่อให้ทราบแนวทางการรักษาและป้องกันภาวะแทรกซ้อนและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดกับผู้ป่วย ดังนั้นการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อทำให้เกิดความร่วมมือและได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

3) ด้านความรู้ความเข้าใจในการพยาบาลเฉพาะทางให้แก่เจ้าหน้าที่ ควรมีการส่งเสริมในด้านการพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์ความรู้ในการศึกษาต่อเฉพาะทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุยา ขปารังษี (2560) ได้ศึกษา *สมรรถนะพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์* ผลการวิจัยสรุปว่า เนื่องจากโรคทางระบบประสาทศัลยศาสตร์เป็นกลุ่มโรคที่มีความซับซ้อนและมีหลายกลุ่มโรค พยาบาลมีบทบาทในการดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่แรกเริ่ม จนถึงจำหน่าย พยาบาลจึงต้องมีสมรรถนะที่เฉพาะในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งสมรรถนะทั้ง 11 สมรรถนะ ต้องศึกษาให้ครอบคลุม และครบถ้วน ทั้งความรู้ ทักษะ และ

ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยโรคทางระบบประสาทศัลยศาสตร์สอดคล้องกับแนวทางการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรมประสาทของ American Association of Neuroscience Nurses ซึ่งเป็นมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วย

4) ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่าง เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุยา ขปรั่งซี่ (2560) ได้ศึกษา *สมรรถนะพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์* ผลการวิจัยสรุปว่า สมรรถนะด้านการสอน แนะนำ เป็นที่เล็ง บุคลากรใหม่ในเรื่องการพยาบาลผู้ป่วยทางระบบประสาทศัลยศาสตร์ เป็นสมรรถนะที่ต้องมีในพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์ เนื่องจากการดูแลผู้ป่วยทางระบบประสาทศัลยศาสตร์ มีอาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งพยาธิสภาพที่เกิดกับสมอง หลอดเลือดสมองและไขสันหลัง ผู้ป่วยต้องได้รับการวินิจฉัยโรคอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์ต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในการดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนต่างๆ เพื่อลดความพิการหรือเสียชีวิต จึงเป็นบทบาทหน้าที่ของพยาบาลทุกคนในหน่วยงานที่ต้องมีความสามารถในการสอน แนะนำ เป็นที่เล็ง ให้บุคลากรใหม่ในการดูแลผู้ป่วย ดังนั้น การที่พยาบาลจะสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ตามบทบาทหน้าที่นั้น พยาบาลทุกคนจึงต้องมีทักษะในการสอนและเป็นพี่เลี้ยงและแนะนำเรื่องการพยาบาลผู้ป่วยโรคทางระบบประสาทศัลยศาสตร์ เพื่อให้สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย

5) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้รับบริการในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม มีการคัดกรองสุขภาพให้การดูแล ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพเน้นย้ำการตรวจสุขภาพประจำปี ส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรุงวรบุต (2550) ได้ศึกษา *พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนวัยกลางคน*

อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจุบันนโยบายรัฐบาลมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกกลุ่มอายุ มีการสนับสนุนกิจกรรมด้านสุขภาพในกลุ่มประชาชนวัยกลางคนที่ชัดเจนขึ้นและมีตัวชี้วัดที่สำคัญโดยเฉพาะในเรื่องของการสร้างพฤติกรรมในการป้องกันโรคไม่ติดต่อ เช่น การป้องกันโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจ มีการรณรงค์การบริโภคอาหารที่ปลอดภัย มีคุณค่าทางโภชนาการ การออกกำลังกายที่เหมาะสม การหลีกเลี่ยงพฤติกรรมการสูบบุหรี่ ดื่มสุรา หรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การป้องกันอันตรายจากการขับขี่ยานพาหนะ เป็นต้น โดยใช้รูปแบบการให้ความรู้ในที่ประชุมประจำเดือนของหมู่บ้าน ให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ ในท้องถิ่น เช่น หอกระจายข่าวสารประจำหมู่บ้าน ป้ายรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่ เป็นต้น ซึ่งเป็นกิจกรรมรณรงค์เชิงรุกที่มีสมาชิกของชุมชนเข้าร่วมดำเนินการอยู่สม่ำเสมอ จึงเป็นการสร้างกระแสของการดูแลสุขภาพให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างมาก

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านการให้บริการ: ผู้บริหาร ควรมีคำสั่ง/หลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวทางในการรับผู้ป่วยของแผนกผู้ป่วยใน ตึกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้ชัดเจน คือการรับผู้ป่วยเฉพาะทางด้านศัลยกรรมประสาทเท่านั้น เพื่อการให้บริการเป็นไปในทางเดียวกันและสามารถดูแลได้อย่างครอบคลุม โดยแยกออกจากกลุ่มงานการพยาบาล PCT ศัลยกรรม เป็น PCT Neuro
2. ด้านความรู้: หัวหน้าหน่วยงานควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ในการศึกษาต่อเฉพาะทาง และเข้าอบรมทางวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ นำมาปรับใช้ในการทำงานและเพื่อให้ร่วมทำงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ

3. ด้านการทำงานเป็นทีม: การสร้างพฤติกรรมองค์การให้เกิดความร่วมมือ เกิดความสามัคคี เกิดความภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมองค์การเป็นองค์การแห่งความรู้ และการปรับทัศนคติทีมเพื่อให้ร่วมทำงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านค่าตอบแทน: ควรมีการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและให้ขวัญกำลังใจกับเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1. ควรมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวทางในการรับผู้ป่วยของแผนกผู้ป่วยใน ตึก ศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ให้ชัดเจน คือการรับผู้ป่วยเฉพาะทางด้านศัลยกรรมประสาทเท่านั้นเพื่อความชัดเจนและการให้บริการเป็นไปในทางเดียวกันและสามารถดูแลได้อย่างครอบคลุม

2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ในการศึกษาต่อเฉพาะทาง และเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ นำมาปรับใช้ในการทำงาน และเพื่อให้ร่วมทำงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ

3. สนับสนุนให้มีการใช้นวัตกรรมที่มีในองค์การ เพื่อให้มีความหลากหลายและมีคุณภาพตามมาตรฐาน

4. สนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ในชุมชน ในการให้บริการต่อเนื่องกรณีผู้ป่วยติดเตียงและต้องการการดูแลอย่างครอบคลุม

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานคณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จรุงวรบุตร. (2550). *พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนวัยกลางคน อำเภอศรีสวัสดิ์จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จารย์า ขปารังษี. (2560). สมรรถนะพยาบาลทางระบบประสาทศัลยศาสตร์. *วารสารกองการพยาบาล*, 44(1), 49-52.
- เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2559). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานนโยบายและการจัดการสาธารณสุข*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ปราณี ศรีสำออง. (2551). *การวิเคราะห์โครงสร้างตลาดอุตสาหกรรมผลิตเครื่องมือแพทย์ของประเทศไทย*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนารัตน์ วิสวเทพนิมิต และกมลรัตน์ เทอร์เนอร์. (2560). *การดูแลแบบองค์รวมและการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์: กรณีศึกษาผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ที่สถาบันบำราศนราดูร*. ค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2561, จาก <http://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/4775?locale-attribute=th>
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). *รายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในเขตจังหวัดปทุมธานี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



สมบูรณ์ ชมพูผดุง. (2556). การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556-2561. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่โรงพยาบาลนครพิงค์. (2560). รายงานประจำปี 2561. กลุ่มนโยบายและแผนงานโรงพยาบาลนครพิงค์: ผู้แต่ง.

อรนนท์ หาญยุทธ. (2557). กระบวนการพยาบาลและการนำไปใช้. ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 256, จาก <https://tci-thaijo.org/index.php/JRTAN/article/view/30350>

อัมภา ศรราชต์. (2557). การสื่อสารในงานบริการพยาบาล. วารสารกองการพยาบาล, 41(2), 3-5.