

## สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทที่ 5 นี้จะกล่าวถึงบทสรุปของการศึกษาที่ได้รับจากการรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษา โดยจะกล่าวสรุปถึงที่มาและความสำคัญที่ต้องทำการศึกษา วัตถุประสงค์หลักของการศึกษา ระเบียบวิธีการศึกษา และการวิเคราะห์ผลการศึกษาจากบทที่ 3 และ บทที่ 4 จากนั้นจึงทำการอภิปรายผลการศึกษากาการบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) ของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ครบคลุม 5 เรื่องหลัก ได้แก่ นโยบาย ขอบเขต โครงสร้าง วิธีการดำเนินการจัดจ้าง และระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ รวมถึงแสดงข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานครต่อไป

### 6.1 สรุปผลการศึกษา

ตามยุทธศาสตร์ของรัฐบาลไทยที่ประกาศนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์แห่งภูมิภาคเอเชีย (Medical Hub of Asia)<sup>1</sup> โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาจึงมีความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้นการบริหารทรัพยากรกายภาพที่ดีจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นเลิศในการดำเนินงานความสามารถด้านการแข่งขัน

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาลักษณะเฉพาะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ลักษณะการใช้งานและผู้ใช้งาน ศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพ ศึกษาระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพ ของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร การศึกษาใช้แนวทางแบบกรณีศึกษาแบบหลายกรณี (Multi case study) ลักษณะของการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (Purposive sampling) กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสืบค้นข้อมูลเอกสาร, สัมภาษณ์ และสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

---

<sup>1</sup> สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2547-2551

จากการศึกษาพบว่าลักษณะทางกายภาพมีลักษณะที่แตกต่างกันในการออกแบบสถาปัตยกรรม จำนวนชั้น ขนาดที่ดิน อายุอาคาร พื้นที่อาคาร จำนวนอาคาร และ จำนวนพื้นที่จอดรถ พบว่าสัดส่วนพื้นที่จอดรถต่อห้องพักผู้ป่วยค้างคืนมากกว่า 1 ห้อง ต่อ 1 ชองจอด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าในโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีลักษณะร่วมกัน ได้แก่ ร้านอาหาร, ศูนย์อาหาร และ ร้านขายกาแฟและเบเกอรี่แบรนด์ระดับสากล และพบว่า 3 ใน 4 ของโรงพยาบาลที่ทำการศึกษาคัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้า ได้แก่ ธนาคาร, ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม., ร้านขายดอกไม้ และ ร้านขายหนังสือ เป็นต้น พบว่าระดับห้องพักผู้ป่วยมีหลากหลายระดับ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วยครบครัน

ลักษณะการใช้งานและผู้ใช้งานอาคารของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีลักษณะแตกต่างกันในเรื่องของจำนวนผู้ใช้อาคาร และประเภทผู้ใช้อาคารที่ 3 ใน 4 ของโรงพยาบาลกรณีศึกษาผู้ใช้อาคารเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ 1 ใน 4 ของโรงพยาบาลกรณีศึกษาผู้ใช้อาคารเป็นชาวไทย ลักษณะที่มีร่วมกันคือเรื่องของกลุ่มผู้ใช้อาคารที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้งานประจำ และกลุ่มผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว

การบริหารทรัพยากรกายภาพมีนโยบายที่สำคัญร่วมกันคือ ความพร้อมใช้ของอาคารสถานที่ เป็นอาคารที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน การรักษาสภาพอาคาร สถานที่ ให้คงสภาพที่ดีทันสมัยอยู่เสมอ ให้มีความสำคัญในเรื่องการประหยัดพลังงาน และการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ขอบเขตงานแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือด้านกายภาพ และ ด้านอุปกรณ์การแพทย์ โดย 3 ใน 4 ของกรณีศึกษามีขอบเขตงานที่ดูแลด้านกายภาพเพียงอย่างเดียว 1 ใน 4 ของกรณีศึกษามีขอบเขตงานดูแลด้านกายภาพ และด้านอุปกรณ์การแพทย์ วิธีการดำเนินการจัดจ้างในระดับปฏิบัติการแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ โรงพยาบาลดำเนินการเอง จัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ และ โรงพยาบาลดำเนินการเองร่วมกับจัดจ้างบริษัทภายนอก การจัดโครงสร้างหน่วยงานจัดตามสายงานและกลุ่มงานมีรูปแบบการจัดโครงสร้างแยกด้านกายภาพ และ ด้านอุปกรณ์การแพทย์ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานอาคาร 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 3) ค่ารักษาความสะอาด 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา

ตัวชี้วัดคุณภาพงานบริการที่ทุกกรณีศึกษามีร่วมกัน ได้แก่ งานซ่อมบำรุง งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย และระดับมาตรฐานพบว่าโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาตั้งเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่ระดับมากกว่า 90% เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายทางธุรกิจที่เน้นความเป็นเลิศในทุกบริการ

การศึกษานี้ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความเหมือนความแตกต่าง เพื่อดูความซ้ำของปรากฏการณ์ นำมาซึ่งการวิเคราะห์ 4 ส่วนหลักของการศึกษานี้คือ ลักษณะทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะการใช้งานและผู้ใช้งาน การบริหารทรัพยากรกายภาพ และระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ เพื่อนำมาซึ่งความเข้าใจในเรื่องของการบริหารทรัพยากรกายภาพในโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา และเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

## 6.2 อภิปรายผลการศึกษา

### 6.2.1 ลักษณะเฉพาะทางกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา

โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาให้ความสำคัญกับการตกแต่งออกแบบ โดยการใช่วัสดุชั้นดี และใช้วัสดุหลากหลายประเภท บรรยากาศภายในโรงพยาบาลโถงต้อนรับ ห้องตรวจ ห้องพักรักษาผู้ป่วยต่างคืนถูกออกแบบให้มีบรรยากาศเหมือนโรงแรมระดับ 5 ดาว เน้นความโอ่โถง สะดวกสบาย ให้ประสบการณ์ความหรูหราแก่ผู้ใช้อาคาร มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าที่เอื้อต่อความสะดวกในชีวิตประจำวันมากที่สุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรักษาผู้ป่วยไว้แก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยให้ได้รับความสะดวกสบายสูงสุด

สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าที่นอกเหนือจากบริการทางการแพทย์ ได้แก่ ธนาคาร, ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม., ร้านอาหาร, ศูนย์อาหาร, ร้านขายกาแฟและเบเกอรี่แบรนด์ระดับสากล, ร้านขายดอกไม้, ร้านขายของเยี่ยม, ร้านขายสินค้าเกี่ยวกับแม่และเด็ก, ร้านขายหนังสือ, ร้านขายสินค้าเพื่อสุขภาพ, ร้านขายเสื้อผ้า, ร้านเสริมสวย, เคาน์เตอร์เครื่องสำอาง, ร้านขายอุปกรณ์เสริมสำหรับโทรศัพท์มือถือ และสินค้าไอที เป็นต้น

ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีหลากหลายระดับไว้รองรับความต้องการของผู้ใช้อาคาร สามารถแบ่งกลุ่มได้ 3 ระดับ คือ 1) ระดับพิเศษมาก ได้แก่ ห้องพักรักษาประเภท Royal Suite, President Suite, Executive Suite 2) ระดับพิเศษ ได้แก่ห้องพักรักษาประเภท VIP, Ambassador 3) ระดับมาตรฐาน ได้แก่ Premium, Superior, Super Deluxe, Deluxe, Regent และ Standard มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรักษาผู้ป่วยให้บริการที่มากกว่าระดับมาตรฐาน โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นต่ำได้แก่ ชุดโต๊ะรับประทานอาหาร, เติียงไฟฟ้าและโต๊ะคร่อมเตียง, ปุ่มกดเรียกพยาบาล, ทีวีพร้อมสัญญาณดาวเทียม, โซฟาปรับนอนได้, โต๊ะรับแขก, เก้าอี้นั่งข้างเตียง, โทรศัพท์, ตู้เซฟ, ตู้เสื้อผ้า, ตู้เย็น, ไมโครเวฟ, กระจกน้ำร้อน, ชุดภาชนะ, ชุดชา กาแฟ และเครื่องดื่ม, ห้องน้ำ และ Amenity Set และ รวตากผ้า เป็นต้น

## 6.2.2 รูปแบบการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็น กรณีศึกษา

การบริหารทรัพยากรกายภาพในโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษานั้นจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ การรักษาประสิทธิภาพ สภาพของอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกให้คงสภาพที่ดี และอาคารสถานที่พร้อมใช้อยู่เสมอ รวมถึงการจัดสำรองเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจของโรงพยาบาลอีกด้วย สิ่งสำคัญในการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรกายภาพ ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการสนับสนุนการดำเนินงานทางการแพทย์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การดูแลอาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล การรักษาสภาพอาคารให้คงสภาพที่ดีและทันสมัยอยู่เสมอ อาคารสถานที่ต้องเป็นอาคารที่ปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน และต้องพร้อมใช้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการให้ความสำคัญกับการประหยัดพลังงาน

ขอบเขตงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาครอบคลุมด้านกายภาพอาคารสถานที่ และอาจรวมถึงการดูแลบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์ โดยมีการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพประกอบไปด้วย

- งานบริการสนับสนุน ได้แก่งานบริการอาคาร และงานบริการสำนักงาน
  - งานบริการอาคาร ได้แก่ งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ งานบริการผ้า งานบริการกลาง งานยานพาหนะ งานโภชนาการ งานบริการกำจัดแมลง งานบริการรับฝากรถยนต์ เป็นต้น
  - งานบริการสำนักงาน ได้แก่ งานจัดสถานที่ งานขนย้าย บริการรับส่งเอกสาร บริการแม่บ้านสำนักงาน เป็นต้น
- งานวิศวกรรมอาคาร ได้แก่ งานบำรุงรักษาและงานซ่อม งานบริหารโครงการ
  - งานบำรุงรักษาและงานซ่อม มีหน้าที่ ตั้งแต่การดูแลการทำงานของระบบ ประกอบอาคารให้ทำงานตามปกติ การบำรุงรักษาอาคารและระบบ ประกอบอาคารตามแผนการทำงาน และงานซ่อมแซม
  - งานบริหารโครงการ มีหน้าที่ในการดูแลควบคุม กำกับ งานโครงการให้บรรลุแผนงานอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ
- งานเครื่องมือแพทย์ มีหน้าที่ บริหารจำนวนให้เพียงพอต่อการใช้งาน ดูแลบำรุงรักษาตามรอบระยะเวลา ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือแพทย์ รวมถึงการซ่อมแซมเบื้องต้น

การจัดโครงสร้างหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีลักษณะเหมือนกันคือเป็นการจัดงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารอาคารมีหลากหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายบริหารอาคารและเครื่องมือแพทย์ เป็นต้น โดยมีหน่วยงานแยกย่อยแต่ละแผนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่ แผนกบริหารอาคารแผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกบริการกลางและยานพาหนะ แผนกโภชนาการ แผนกช่างซ่อมบำรุง แผนกบริหารโครงการ เป็นต้น ในที่นี้สามารถสรุปรูปแบบการจัดโครงสร้างของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาได้ 2 รูปแบบแสดงตามแผนผัง 6.1 และ 6.2 ดังนี้

- **รูปแบบ A** มีลักษณะการจัดโครงสร้างหน่วยงานจำแนกกลุ่มงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มงานบริการสนับสนุน (Support Services) และกลุ่มงานวิศวกรรมอาคาร (Engineering Services) พบในส่วนใหญ่ของกรณีศึกษา (พบ 3 ใน 4)



แผนผังที่ 6.1 การจัดโครงสร้างหน่วยงานของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา รูปแบบ A

- **รูปแบบ B** มีลักษณะการจัดโครงสร้างหน่วยงานจำแนกกลุ่มงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มงานบริการสนับสนุน (Support Services) กลุ่มงานวิศวกรรมอาคาร (Engineering Services) และ กลุ่มงานด้านอุปกรณ์การแพทย์ (Bio Medical Equipment Services) โดยพบในบางส่วนของกรณีศึกษา (พบ 1 ใน 4)



แผนผังที่ 6.2 การจัดโครงสร้างหน่วยงานของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา รูปแบบ B

วิธีการดำเนินงานในการจัดจ้างพบว่าส่วนใหญ่ ดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอก โดยงานที่รพ.ดำเนินการเอง ร่วมกับ จัดจ้างบริษัทภายนอกได้แก่ งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย โดยมีสัดส่วนบุคลากรของโรงพยาบาลเป็นส่วนน้อยของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด งานระดับปฏิบัติการที่รพ.ดำเนินการเองเป็นส่วนใหญ่ได้แก่งานบริหารโครงการและงานยานพาหนะ สรุปได้ว่าการดำเนินงานระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาพบได้ 3 รูปแบบคือ รพ.ดำเนินการเอง รพ.ดำเนินการร่วมกับจัดจ้างบริษัทภายนอก และบริษัทภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ การจัดจ้างทั้งหมดของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาเป็นรายเฉพาะงาน (Separated :Single Contracting Out)

การจัดการด้านความเสี่ยง โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในสุขอนามัยและอุบัติเหตุ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีนำเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยเข้ามาติดตั้งในอาคาร ได้แก่ CCTV, Access Control อุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ สัญญาณเตือนภัย ระบบดับเพลิง

อัตโนมัติ ยังตระหนักถึงการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองของผู้ปฏิบัติการอาคารเพื่อป้องกัน และลดความเสี่ยงจากการติดเชื้ออีกด้วย

โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอาคาร งานบำรุงรักษาที่สัมพันธ์กับอายุอาคารเมื่ออาคารมีอายุมากขึ้นค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาก็สูงขึ้น ค่าใช้จ่ายพลังงานยังคงเป็นค่าใช้จ่ายหลักในการดำเนินงานอาคาร ค่าใช้จ่ายด้านรักษาความปลอดภัย และรักษาความปลอดภัยก็เป็นค่าใช้จ่ายในอันดับต้นๆ ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอาคารเช่นกัน

### 6.2.3 กลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพและระดับมาตรฐานงานปฏิบัติการอาคารของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา

- **กลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานปฏิบัติการอาคาร**

ในการศึกษานี้ได้ทำการศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิภาพและระดับมาตรฐานงานปฏิบัติการอาคาร เพราะตัวชี้วัดและระดับมาตรฐานเป็นตัวสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการดำเนินงานบริหารทรัพยากรกับนโยบายขององค์กร และนโยบายการบริหารอาคารสถานที่ ที่เน้นเรื่องความเป็นเลิศ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อาคารสถานที่พร้อมใช้งาน และเป็นอาคารที่ใช้งานได้อย่างปลอดภัย จากผลการศึกษาในตารางที่ 6.1 ซึ่งดร.เสริชย์ ไซติพานิช (เสริชย์ 219,2553) ได้จำแนกกลุ่มตัวชี้วัดออกเป็น 7 กลุ่ม พบว่าโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีกลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพออกเป็น 6 กลุ่ม รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 6.1 ในหน้าถัดไป



กลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติการอาคาร ดร.เสรีชัย โชติพานิช (เสรีชัย 219,2553)	กลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติการอาคาร โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กลุ่มประสิทธิภาพค่าใช้จ่าย (Cost Performance)</li> <li>● ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)</li> <li>● ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Operation / Service Performance)</li> <li>● ประสิทธิภาพการจัดการพื้นที่ (Space Management)</li> <li>● ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน (Environment Health &amp; Safety (EHS) Performance)</li> <li>● ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน (Energy Performance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● กลุ่มประสิทธิภาพค่าใช้จ่าย (Cost Performance)</li> <li>● ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)</li> <li>● ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Operation / Service Performance)</li> <li>● ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน (Environment Health &amp; Safety (EHS) Performance)</li> <li>● ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน (Energy Performance)</li> </ul>

ตารางที่ 6.1 เปรียบเทียบกลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานปฏิบัติการอาคาร

● **ระดับมาตรฐานในงานปฏิบัติการอาคารของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา**

สามารถสรุปผลระดับมาตรฐานในงานปฏิบัติการอาคารโดยสรุปผลจากตัวชี้วัดคุณภาพในตารางที่ 4.19 โดยมีระดับมาตรฐานที่หลักที่สำคัญได้แก่

- ระดับความสำเร็จของงานและแผนงาน  $\geq 90\%$
- ระดับการตรวจสอบ การกำกับดูแล ของผู้ควบคุมงาน  $\geq 90\%$
- ระดับความครบถ้วนของงานที่ให้บริการ  $\geq 90\%$
- ระดับความรวดเร็วในการบริการ  $\geq 90\%$
- ระดับความพร้อม ความสมบูรณ์ ความครบถ้วนของเครื่องมือ อุปกรณ์ น้ยา และ บุคลากร  $\geq 90\%$
- ภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน การแต่งกาย กิริยา มารยาท และ พฤติกรรมบริการ  $\geq 90\%$

สามารถสรุประดับมาตรฐานในแต่ละงานแสดงตามตารางที่ 6.2 ทั้งนี้ระดับมาตรฐานอยู่ในระดับมากกว่าเท่ากับ 90% ตามข้อมูลในตารางที่ 5.20 หน้า 195 เป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางการทำงานในระดับปฏิบัติการบริหารทรัพยากรกายภาพ ที่สอดคล้องสัมพันธ์กับนโยบายที่เน้นความเป็นเลิศ และ คุณภาพงานในระดับสากล

งานบริการอาคาร	ระดับมาตรฐานในงานปฏิบัติการอาคาร
งานบำรุงรักษาและงานซ่อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความสำเร็จของงานซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน</li> <li>- ระดับความสำเร็จของงานงานซ่อม</li> <li>- ความครบถ้วนของการทำงานตามแผนงาน</li> <li>- ผลการตรวจสอบด้านความปลอดภัยในงานซ่อมบำรุง</li> <li>- ความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>- ความเสถียรในการทำงานของอุปกรณ์ เครื่องจักรหลัก</li> <li>- ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน อุปกรณ์ป้องกันตนเอง และ จำนวนบุคลากร</li> </ul>
งานรักษาความสะอาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความสะอาดของพื้นที่ ความสม่ำเสมอในการดูแล</li> <li>- พื้นที่ผ่านการตรวจสอบความสะอาด และความพร้อมใช้ของผู้ควบคุมงาน</li> <li>- ความครบถ้วนของการทำงานตามแผนงาน</li> <li>- ความถูกต้องในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงาน</li> <li>- ความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>- การแต่งกาย กิริยา มารยาท และพฤติกรรมบริการ</li> <li>- ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน อุปกรณ์ป้องกันตนเอง น้ำยาทำความสะอาด และจำนวนบุคลากร</li> </ul>
งานรักษาความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรักษาจุดปฏิบัติงาน</li> <li>- ความสม่ำเสมอในการเดินลาดตระเวน</li> <li>- ความถูกต้องในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงาน</li> <li>- ความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>- การแต่งกาย กิริยา มารยาท และพฤติกรรมบริการ</li> <li>- ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน อุปกรณ์ป้องกันตนเอง และ จำนวนบุคลากร</li> </ul>

งานบริการอาคาร	ระดับมาตรฐานในงานปฏิบัติการอาคาร
งานบริการกำจัดแมลง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำเร็จของการดำเนินการกำจัดแมลง</li> <li>- ความครบถ้วนของการดำเนินการตามแผนงาน</li> <li>- ความถูกต้องของการใช้สารเคมีกำจัดแมลง</li> <li>- ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน อุปกรณ์ป้องกันตนเอง และ จำนวนบุคลากร</li> <li>- จำนวนครั้งที่พบแมลง</li> </ul>
งานยานพาหนะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพร้อมใช้และสภาพของรถยนต์</li> <li>- การตรวจสอบสภาพรถยนต์ เส้นทาง และผู้ขับขี่</li> <li>- การให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>- ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ</li> <li>- ความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติตามกฎจราจร</li> <li>- การแต่งกาย กิริยา มารยาท และพฤติกรรมบริการ</li> <li>- ความเพียงพอของรถยนต์ และ จำนวนบุคลากร</li> </ul>
งานโภชนาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะอาด ปลอดภัย ในพื้นที่ประกอบอาหาร</li> <li>- สุขอนามัยและความปลอดภัยในการปรุงอาหาร</li> <li>- ความสะอาด ไม่พบสิ่งแปลกปลอม ปนเปื้อน ของอาหารปรุงสุก</li> <li>- ความถูกต้องในกระบวนการส่งอาหาร</li> <li>- ความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>- ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน อุปกรณ์ป้องกันตนเอง และ จำนวนบุคลากร</li> </ul>

ตารางที่ 6.2 ระดับมาตรฐานในงานปฏิบัติการอาคาร

### 6.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย

6.3.1 ทราบถึงลักษณะทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะการใช้งาน และผู้ใช้งานของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

6.3.2 ทราบถึงรูปแบบ แนวทาง วิธีการบริหารทรัพยากรกายภาพ ซึ่งครอบคลุมเรื่องหลัก ได้แก่ นโยบาย ขอบเขตงาน วิธีการดำเนินการจัดจ้าง โครงสร้างหน่วยงาน ค่าใช้จ่ายอาคารของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

6.3.3 ทราบถึงระดับมาตรฐานของงานปฏิบัติการบริหารทรัพยากรกายภาพ และตัวชี้วัดการทำงาน ของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

6.3.4 เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลระดับต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทาง หรือศึกษารูปแบบที่ดีและเหมาะสมกับโรงพยาบาล เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบวิธีการบริหาร การจัดโครงสร้างหน่วยงาน และการกำหนดขอบเขตภาระงานและความรับผิดชอบในการบริหารอาคารโรงพยาบาล

### 6.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษานี้ ทำการศึกษาเฉพาะการดำเนินงานบริหารทรัพยากรกายภาพ ของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร แล้วนำมารายงานผลการศึกษาเท่านั้นและไม่ได้นำมาประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในลักษณะต่างๆ และเป็นการศึกษาในภาพรวมของการบริหารทรัพยากรกายภาพยังไม่ได้ทำการศึกษาในแต่ละกระบวนการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป คือ

1. การศึกษากระบวนการการปฏิบัติงานด้านวิศวกรรมของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา
2. การศึกษากระบวนการการปฏิบัติงานด้านงานบริการอาคารของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา
3. การศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานระดับสากล JCI<sup>2</sup>

<sup>2</sup>สถาบันรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล Joint Commission International