



บทที่ 5

สรุปปัญหาและขอเสนอแนะ

ตั้งไกล่เกลี่ยมาแล้วถึงรายละเอียดในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข จะเห็นได้ว่างานของศูนย์ฯ เป็นการกระจายงานจากสำนักอนามัย มาดำเนินงานตามจุดชุมชนต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ไ้บริการประชาชนได้ทั่วถึงเป็นจุด ๆ ไป ฉะนั้น งานของทุกกองในสำนักอนามัย ศูนย์ฯ จึงต้องรับมาปฏิบัติ โดยทางสำนักอนามัย เป็นผู้กำหนดนโยบาย และมอบให้ศูนย์ฯ รับผิดชอบปฏิบัติในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบให้ดูแลรับผิดชอบ ทั้งด้านบริการรักษาและป้องกันโรค โดยมีอนามัยภาค เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ศูนย์บริการสาธารณสุข ได้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่สำนักอนามัยต้องการ

จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเห็นได้ว่า ศูนย์บริการสาธารณสุขยังไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ทั่วถึงและครบถ้วน ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารงานของศูนย์ฯ ในปัจจุบันยังมีข้อบกพร่องอันเป็นอุปสรรคแก่การปฏิบัติหน้าที่ หรือบั่นทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรอื่น ๆ อยู่บางประการ ทำให้การบริการเพื่อสุขภาพที่ไปสู่ประชาชนในกรุงเทพมหานครยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงเห็นควรที่จะนำขอเสนอแนะบางประการมาเสนอไว้ในวิทยานิพนธ์นี้ควยพอเป็นแนวทางที่ผู้บริหารงานสาธารณสุข ของกรุงเทพมหานครจะสามารถนำไปพิจารณาและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมในการดำเนินงานของศูนย์ฯ ดังต่อไปนี้คือ

1. กำลังคน ปัญหาการขาดแคลนกำลังคน เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์ฯ ไม่เพียงพอกับปริมาณของงานที่สำนักอนามัยได้กำหนดไว้ โดยเฉพาะ แพทย์ พยาบาล เป็นเหตุให้เห็นผลงานขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย หมกกำลังใจ

ข้อเสนอแนะ - สำหรับปัญหานี้อาจจะแก้ไขได้โดยพยายามฝึกบุคลากรให้มีความรู้ งานด้านสาธารณสุข เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ การป้องกันโรค เป็นต้น โดยมีหลักสูตรระยะสั้นประมาณ 6 เดือน หรือ 1 ปี และจัดให้ได้รับการฝึกงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขไปในตัว บุคลากรเหล่านี้จะช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพยาบาลได้มากขึ้น ตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ก็ยังได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ควรที่จะเพิ่มอัตรางานด้านธุรการเพิ่มขึ้น เช่น เสมียน จะได้ไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นผู้ปฏิบัติ แทน พยาบาลเหล่านั้นก็จะไปปฏิบัติงานด้านพยาบาลสาธารณสุขได้เต็มที่ ซึ่งอันนี้จะเป็นการช่วยแก้ปัญหาด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้ทำงานไม่เหมาะสมกับความรู้ไปด้วย เนื่องจากพยาบาลได้ทำงานถูกต้องตรงตามวุฒิและวิชาชีพ

- นอกจากนี้ควรจัดให้มีบุคคลหนึ่งซึ่งจะช่วยทำหน้าที่ทางด้านธุรการ และการบริหารงานทั่ว ๆ ไปของแพทย์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ เช่น เมื่อมีหลอดไฟเสียที่ใดหรือท่อน้ำเสีย ก็ไม่จำเป็นต้องมารายงานแพทย์หัวหน้าประจำศูนย์ฯ คำเนินการแก้ไข แต่ให้ไปรายงานบุคคลนั้นแทนเพื่อจัดการปรับปรุงซ่อมแซม ส่วนที่เสีย แล้วจึงเรียนให้แพทย์ทราบภายหลัง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระหน้าที่ของแพทย์ด้วย เนื่องจากแพทย์ที่ศูนย์ฯ ต้องรับผิดชอบงานทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นด้านการรักษาหรือการบริหารที่แพทย์ส่วนใหญ่จะไม่ได้รับการศึกษามาจึงไม่ค่อยมีความชำนาญด้านนี้ อีกทั้งยังทำให้แพทย์ได้มีเวลาทำงานที่สำคัญกว่านั้นมากขึ้น

2. งบประมาณ ปัญหาก็คือ การจัดสรรงบประมาณทางด้านสาธารณสุขน้อยเกินไป ไม่ว่าจะเป็นของรัฐบาลหรือกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของงานด้านนี้ สำหรับทางกรุงเทพมหานคร นอกจากกิจการด้านสาธารณสุขแล้วยังต้องใช้เงินในคันอื่น ๆ อีกด้วย ทำให้ไม่สามารถทุ่มเทกำลังงบประมาณเพื่อกิจการสาธารณสุขได้มากเท่าที่ควร แมวางประมาณส่วนหนึ่งจะได้รับการช่วยเหลือเป็นเงินอุดหนุนรัฐบาลคอยก็ตาม ทำให้ศูนย์ฯ ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่วนสาเหตุอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้ได้รับงบประมาณน้อยก็คือ งานของศูนย์ฯ เป็นหน่วยงานที่มีแต่ใช้จ่ายเงิน ไม่ได้เป็นหน่วยงานที่หาเงินหรือรายได้มาให้กรุงเทพมหานคร ทำให้ไม่ค่อยได้รับการสนับสนุน และให้ความสำคัญเท่าที่ควร

ขอเสนอแนะ - ถ้าสามารถทำให้ผู้บริหารระดับสูงไม่ว่าจะเป็นทั้งของรัฐและกรุงเทพมหานคร โค้ดตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของสุขภาพของประชาชนอย่างแท้จริง และให้การสนับสนุนงานด้านสาธารณสุขให้มากขึ้น โดยการจัดสรรงบประมาณค่านี้นี้ให้เพิ่มมากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน อย่างยุติธรรมและถูกต้องพอกับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ศูนย์ฯมีงบประมาณที่จะนำมาใช้โค้ดเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เช่น ทางสำนักอนามัย สามารถจะจัดหาซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโค้ดตามที่ศูนย์ฯต่าง ๆ ต้องการ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ภายในศูนย์ฯจะโค้ดปฏิบัติงานโค้ดสะดวกอย่างเต็มที่

- นอกจากนี้ทางศูนย์ฯอาจจะหาเงินมาใช้ในการทำงานจากการขอความช่วยเหลือจากเอกชน ประชาชนที่มีจิตเมตตา หรือองค์กรต่าง ๆ ช่วยบริจาคเงินหรือสิ่งของ โดยที่แจ้งให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ที่พวกเขาสามารถช่วยเหลือสังคมได้ โดยเฉพาะผู้ยากจนที่นาสงสาร

- สำหรับการปฏิบัติงานภายในศูนย์ฯเอง นอกจากจะมีเงินจากค่าบริการบำรุง ซึ่งทางแพทย์มีสิทธิเบิกใช้โค้ดแต่ต้องทำฎีกา นับว่าเป็นการเสียเวลาและยุ่งยาก ทางสำนักอนามัยควรจะจัดตั้งเงินขึ้นมาจำนวนหนึ่งสำหรับให้แต่ละศูนย์ฯสามารถนำไปใช้จ่ายในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อความสะดวกและไม่ต้องทำฎีกา เช่น นำไปซื้อหลอดไฟที่เสียเพียงหลอดเดียว หรือจ่ายคาร์ดโดยสารประจำทางให้แก่พยาบาลที่ต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ในคราวที่จำเป็น ถ้าสามารถจัดตั้งงบประมาณค่าพาหนะให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานนอกสถานที่ซึ่งต้องเหนื่อยยากตรากตรำโค้ดจะเป็นการดียิ่ง เพราะบางครั้งพาหนะของศูนย์ฯเสียต้องซ่อมแซม หรือไม่พอที่จะรับเจ้าหน้าที่ที่จะไปทำงานโค้ดหมด เจ้าหน้าที่ที่เหลือจำต้องออกไปปฏิบัติงานโดยการออกค่าพาหนะเอง และต้องเคินหาบ้านของผู้ป่วยในขณะที่อากาศร้อนจัด เพราะฉะนั้น ถ้ามีงบประมาณชนิดนี้ให้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯได้มีความสะดวกในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. ควรปรับปรุงทางด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ อันเป็นปัจจัยที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เพื่อที่แพทย์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ จะโค้ดมีกำลังใจ

ในการทำงานยิ่งขึ้น เพราะถ้าเครื่องมือเครื่องใช้ไม่ดี ทำให้ท้อถอยและเสียเวลาในการทำงานมาก เครื่องมือที่ดีเท่ากับได้แพทย์หรือเจ้าหน้าที่เพิ่ม แต่ปัญหาค่านี้สืบเนื่องมาจากขาดงบประมาณและเครื่องมือบางอย่างราคาสูง จึงไม่สามารถจัดหาซื้อได้

ข้อเสนอแนะ - ถ้าใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นตามที่เสนอไว้ในข้อ 2 ก็สามารจัดหาซื้อได้ โดยการขอเครื่องมือเครื่องใช้ ควรจะมีการเสนอเหตุผลถึงความจำเป็นที่ต้องการไว้ด้วย เพื่อทางสำนักอนามัยจะได้เห็นถึงความสำคัญและดำเนินการจัดซื้อตามต้องการได้

- ในการจัดซื้อควรจะทำการศึกษาอย่างละเอียดว่า เครื่องมือแบบไหนจะได้ประสิทธิภาพสูง แต่ค่าใช้จ่ายต่ำสุด เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณ

- นอกจากนี้ควรจะได้มีการกำหนดราคาของวัสดุใหม่ที่ทางศูนย์ฯ จะจัดหาซื้อได้เอง เนื่องจากในปัจจุบันราคาสินค้าต่าง ๆ ตามท้องตลาดได้สูงขึ้น จึงสมควรที่จะปรับราคาให้เหมาะสมถูกต้อง เพื่อความสะดวกแก่ศูนย์ฯ ในการหาซื้อและสามารถซื้อได้

4. ปัญหาค่าน้ำจำนวนและสถานที่ตั้งของศูนย์ฯ ยังไม่เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ - ควรจะจัดการสร้างเพิ่มเติม ทั้งนี้ต้องใช้เงินจำนวนมากมาลงทุนทางด้านนี้ ถ้าเป็นไปได้ก็ควรมีการกันเงินสำรองไว้ในอนาคต เพื่อจะได้มีเงินสร้างศูนย์ฯ เพิ่มใหม่ได้

- สำหรับสถานที่นั้นอาจจะยังต้องขอปรึกษาจากประชาชนที่เห็นถึงความสำคัญของศูนย์ฯ อยู่ แม้ว่าจะไม่ได้สถานที่ตรงตามชุมชนที่ต้องการ แต่ก็ยังดีกว่าจะไม่มีเลย แล้วคอยอาศัยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบภายหลังว่าได้มีศูนย์ฯ ตั้งอยู่ที่ตรงนั้นเพื่อจะได้ไม่เสียโอกาสที่จะไปรับบริการจากศูนย์ฯ อย่างไรก็ตามการสร้างศูนย์ฯ เพิ่มขึ้นนี้ควรให้มีความสัมพันธ์กับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงาน เพราะถ้าสร้างศูนย์ฯ เพิ่มขึ้นแล้วแต่ยังขาดเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นเหตุให้เกิดงานล้นมือ ผลงานก็ขาดประสิทธิภาพได้เช่นกัน

- ส่วนศูนย์ฯ ที่มีอยู่แล้วควรจะมีการปรับปรุงซ่อมแซมอยู่เสมอ และสามารถเปิดบริการในวันเสาร์ และอาทิตย์ได้ด้วยก็จะเป็นการดียิ่ง ในปัจจุบันการ

ดำเนินงานของศูนย์ฯซึ่งทำหน้าที่ช้จัดปัญหาในชีวิตประจำวันของประชาชน มิได้เปิดดำเนินงานในวันเสาร์และอาทิตย์ มีเพียงไม่กี่ศูนย์ฯที่เปิดบริการเฉพาะเช้าวันเสาร์ จึงเป็นการแสดงให้เห็นว่ามีบริการให้แก่ประชาชนอย่างสมบูรณ์ ประชาชนผู้เจ็บป่วยนอกวันและเวลาราชการก็มี และต้องประสบกับความผิดหวัง เพราะไม่สามารถไปรับการรักษาพยาบาลได้ที่ศูนย์ฯซึ่งอยู่ใกล้บ้านของตนอยู่แล้วอันถือเป็นการสะดวกสบายยิ่งกว่าที่จะไปยังโรงพยาบาลซึ่งอยู่ไกล หรือคลินิกซึ่งคิดค่าบริการแพง

- ควรจะให้ทุกศูนย์ฯมีสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวัน เพราะในภาวะปัจจุบัน สามีและภรรยาส่วนมากต้องออกไปทำงานนอกบ้าน ไม่มีเวลาที่จะอบรมดูแลลูก การบริการเลี้ยงเด็กจึงเป็นการแบ่งเบาภาระของพ่อแม่และทำให้เด็กได้รับการเลี้ยงดูที่ถูกต้องตลอดจนพัฒนาการและเรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมที่จะปฏิบัติ เพื่อเตรียมการเด็กในชวาระยะแรก ๆ เด็กจะได้เป็นผู้ใหญ่ที่ดีในอนาคต

5. เนื่องจากตามหลักการบริหารไม่ว่าหน่วยงานใดจะมีแผนงานใดก็แค่เพียงใดก็ตาม หากผู้ใช้แผนไม่ดำเนินการตามแผน หรือไม่ให้ความสนใจแก่แผนงานนั้นเท่าที่ควรแล้ว แผนงานนั้นก็ไร้ความหมายเปรียบเทียบกับเสมือนเศษกระดาษ ไม่ได้นำมาใช้เป็นหลักและรากฐานของการปฏิบัติงานที่ควรจะเป็น

ข้อเสนอแนะ - เมื่อมีนโยบายและแผนงานสาธารณสุขที่แน่นอนแล้ว ก็ต้องดำเนินการตามนโยบายและแผนงานนั้น คือดำเนินการโดยอาศัยนโยบายและแผนงานนั้นเป็นหลักโดยเคร่งครัด เช่น แผนงานที่จะสร้างศูนย์บริการสาธารณสุขเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นการกระจายบริการให้แก่ประชาชนโดยทั่วถึง หรือกรณีที่กำหนดว่าศูนย์ฯที่เป็นอนามัยภาคควรจะต้องมีบริการคลินิกพิเศษ เช่น ยาเสพติด โรคผิวหนัง กามโรค เป็นต้น ก็ควรจะดำเนินการตามนั้น

6. จากการที่ศูนย์ฯเป็นหน่วยงานที่แยกห่างไกลจากส่วนกลางมากอยู่แล้ว ประกอบกับศูนย์ฯทั้งหมดยังแบ่งออกเป็น 8 ภาค โดยมีผู้อำนวยการอนามัยเป็นผู้ควบคุมดูแลและคอยประสานงานระหว่างส่วนกลาง คือ สำนักอนามัยและศูนย์ฯ ทำให้ผู้บริหารระดับสูงในส่วนกลาง

ไม่ค่อยได้มีโอกาสติดต่อกับหรือพบปะกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากอาศัยผู้อำนวยการอนามัยภาคเป็นคนกลาง ระหว่างสำนักอนามัยกับศูนย์ฯ แม้วัดวิชัยแพทยหัวหน้าประจำศูนย์ฯทั้งหมดไม่ต้องเดินทางเข้ามาประชุมที่สำนักอนามัย แต่ก็ทำให้ผู้บริหารส่วนกลางไม่มีโอกาสได้เห็นหรือเข้าใจถึงปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์ฯอย่างแท้จริง

ขอเสนอแนะ - ควรที่จะจัดให้มีการพบปะกันบ้าง โดยจัดประชุมขึ้นระหว่างแพทยหัวหน้าประจำศูนย์ฯทั้งหมดกับผู้บริหารส่วนกลางในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ เพื่อมิให้การดำเนินงานของศูนย์ฯต้องหยุดชะงัก และยังทำให้แพทย์ทุกศูนย์ฯได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอันจะเป็นประโยชน์ที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน of ศูนย์ฯ ของตนให้ดีขึ้น และที่สำคัญคือเพื่อว่าผู้บังคับบัญชาในสำนักอนามัยตั้งแต่นั้นค่าขึ้นไปจนถึงชั้นสูง จะได้มีความรู้ความเข้าใจและมีความสนใจในกิจการของศูนย์ฯ เพียงพอ อาทิเช่น ทราบถึงความต้องการและความจำเป็นที่ศูนย์ฯต่าง ๆ ต้องมีอุปกรณ์และบุคลากรประเภทใดบ้าง หรือทราบถึงกำลังความสามารถของแพทย์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ภายในศูนย์ฯซึ่งอยู่ใต้มิ่งบังคับบัญชาว่าจะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างไร เพียงใด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฯให้สูงขึ้น ซึ่งในที่สุดบริการต่าง ๆ ที่ถึงมือประชาชนก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

7. ในเรื่องการมอบหมายงานให้ศูนย์ฯ ตามปกติศูนย์ฯจะมีงานที่ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำหลายด้านอยู่แล้ว แต่ในบางครั้งศูนย์ฯอาจจะได้รับมอบหมายให้ทำงานควันทพิเศษ นอกเหนือจากงานประจำ เช่น ทางกองควบคุมโรคติดต่อจัดให้มีสัปดาห์ป้องกันโรคติดต่อ และให้ศูนย์ฯจัดหน่วยเคลื่อนที่ออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ตามจุดต่าง ๆ ทำให้ศูนย์ฯซึ่งมีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยอยู่แล้วต้องแบ่งเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งออกไป ทำในงานบางอย่างต้องหยุดชะงักไป เช่น งานเยี่ยมบ้าน เพราะต้องเอาพยาบาลเยี่ยมบ้านออกไปทำงานนอกหน่วยเคลื่อนที่แทน ทำให้งานเยี่ยมบ้านต้องล่าช้าไป

ขอเสนอแนะ - ก่อนที่กองต่าง ๆ ในสำนักอนามัยจะมอบหมายงานให้ศูนย์ฯทำ ควรจะพิจารณาให้ถี่ถ้วนโดยเฉพาะคนกำลังคน ว่าศูนย์ฯมีคน เวชภัณฑ์พอหรือไม่ มิใช่ว่าประชาชนสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ แต่ปรากฏว่าไม่ได้ไปตามจุดนั้นหรือเวชภัณฑ์ไม่พอให้บริการแก่ประชาชน

- อีกวิธีหนึ่ง คือ แต่ละกองในสำนักอนามัยอาจจะจัดหาคนที่จะออกไปปฏิบัติงานเองโดยไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เพียงแต่ให้ศูนย์ฯช่วยประสานงานและแนะนำบางอย่างเท่านั้น

8. ปัญหาที่กองต่าง ๆ ในสำนักอนามัยใช้วิธีการส่งเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฯซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของแพทย์หัวหน้าประจำศูนย์ฯโดยตรงโดยไม่ต้องผ่านแพทย์นั้น ก่อให้เกิดการมองข้ามตำแหน่งแพทย์ที่เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง และไม่เป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯขาดความเชื่อถือในตัวแพทย์ เมื่อเป็นเช่นนั้นขวัญหรือความรู้สึกมั่นใจของแพทย์ผู้นั้นก็จะลดลงไป เป็นการบั่นทอนความสำคัญของหัวหน้าประจำศูนย์ฯ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติบังคับบัญชาที่รับคำสั่งอาจจะรู้สึกอึดอัดใจและสับสนที่จะต้องรับคำสั่งจากหัวหน้าศูนย์ฯ กับกองต่าง ๆ พร้อมกันในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะเมื่อคำสั่งของทั้งสองฝ่ายไม่สอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะ - หนทางที่จะป้องกันมิให้เกิดผลเสียจากที่กล่าวมานี้ ก็ขึ้นอยู่กับสภาพของเหตุการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ คือ ถ้าหากเรื่องนั้นเป็นเรื่องสำคัญและสมควรที่หัวหน้าประจำศูนย์ฯจะต้องร่วมรับรู้อยู่แล้ว ในกรณีเช่นนี้การใช้วิธีติดต่อแบบข้ามชั้นจะไม่เป็นการสมควรอย่างยิ่ง ควรจะผ่านแพทย์หัวหน้าประจำศูนย์ฯ แต่หากการติดต่อนั้น ๆ จำกั้เพียงเป็นการปรึกษาหารือแต่มิใช่ไปไกลถึงกับการตัดสินใจแล้ว การใช้วิธีการติดต่อแบบข้ามชั้นโดยไม่ต้องผ่านแพทย์ก็อาจจะกระทำได้

9. การประสานงานกับโรงพยาบาล ยังมีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง ทั้งนี้เข้าใจว่าแต่ละหน่วยงานยังขาดความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หรือมีฉันทนผู้ใหญ่ก็ได้แจ้งข่าวแก่ผู้น้อยซึ่งมีหน้าที่ติดต่อกับผู้มารับบริการโดยตรงให้ทราบถึงการประสานงานที่โรงพยาบาลและศูนย์ฯได้ตกลงกันไว้ ขอบกพร่องเหล่านี้เป็นเหตุให้งานล่าช้าและก่อให้เกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความช่วยเหลือและความสะดวกเท่าที่ควรนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ - ทางโรงพยาบาลควรจะมีกรรมการประชุมชี้แจงแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ติดต่อกับผู้มารับบริการ อันได้แก่ แพทย์ พยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในขณะนั้น โดยแจ้งให้ทราบถึงความสัมพันธ์และข้อตกลงต่าง ๆ ระหว่างโรงพยาบาลและศูนย์ฯ เพื่อให้

ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจและให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นอย่างดีต่อผู้ที่ทางศูนย์ฯ ส่งมาขอรับบริการจากโรงพยาบาล และเมื่อทุกฝ่ายได้เล็งเห็นประโยชน์ของการปฏิบัติงานร่วมกันแล้ว ก็จะก่อให้เกิดการประสานงานกัน ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุได้ถึงเป้าหมาย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

10. การปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน การติดต่อกับประชาชนจึงสำคัญมาก การที่จะให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ ก็ควรจะพยายามเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและรักษาสุขภาพออกสู่ประชาชนให้มากที่สุดในทุกทางที่จะทำได้

ขอเสนอแนะ - ทางสำนักอนามัยควรจะเผยแพร่โดยเพิ่มทางสื่อสารมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แจกเอกสารฟรีและการเผยแพร่ทางอื่นให้มากขึ้นกว่าเดิม เพราะลำพังจะใช้พยาบาลเยี่ยมบ้านเพื่อผลทางคนประชาสัมพันธ์ เพียงอย่างเดียวย่อมเป็นไปไม่ได้ เนื่องจากมีกำลังคนจำกัดและซ้ำเกินไป ถึงแม้ว่าจะเป็นวิธีที่ให้ผลดีก็ตาม

- นอกจากการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนโดยทั่วไปได้ทราบถึงความสำคัญของสุขภาพและหน้าที่ของศูนย์ฯ แล้ว ก็ควรพยายามหาทางให้ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานคร เข้าใจถึงหน้าที่หรือกิจการของศูนย์ฯ คือ พอสสมควร เพื่อกิจการของศูนย์ฯ จะได้เจริญก้าวหน้า สำหรับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่ควรเข้าใจระบบงานของศูนย์ฯ อย่างดีอีก 2 หน่วยงาน ก็คือ กองการเจ้าหน้าที่ และสำนักงบประมาณ เพื่อหน่วยงานทั้งสองนี้จะได้จัดสรรอัตราและงบประมาณได้ถูกต้อง

- เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามหลักของการติดต่อสื่อสารที่ดี ทางศูนย์ฯ ควรจะมีการตั้งตู้สำหรับแสดงความคิดเห็นจากผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อจะได้ทราบว่าผู้มารับบริการต้องการสิ่งใดหรือขอבקพรองในการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ มีอะไรบ้าง เพื่อจะได้ทราบขอבקพรองและนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และสนองตามความต้องการของประชาชนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

11. ปัญหาของการวัดผลงานของศูนย์ฯ นี้ มักจะเกิดข้อผิดพลาดในการยึดถือมาตรฐานอันเดียวเป็นเครื่องวัดโดยเฉพาะตัวเลขอันหนึ่งอันใด ซึ่งเท่ากับบีบบังคับให้ผู้ถูกวัด

ต้องพยายามปฏิบัติให้ไต่ตามนั้น คุณภาพของงานของเขาจึงถูกบีบบังคับให้มาสนใจที่จะทำให้
ได้ในสิ่งดังกล่าวสำหรับระยะสั้น

ขอเสนอแนะ - การแก้ไขในเรื่องนี้ควรจะมีการใช้มาตรฐานหรือมาตรการที่
ถูกต้อง และจะต้องมีการวัดในรูปของคุณภาพ (เชิงบรรยายความ) ควบคู่กับการวัดจาก
ปริมาณตัวเลขเสนอควย

- ในเรื่องการบริหารตัวเลข ควรจะปรับปรุงวิธีการลงตัวเลขใน
รายงานให้ถูกต้องและรัดกุมสำหรับที่จะใช้ประเมินผล ก่อนที่จะพิจารณาสมรรถภาพของ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจากตัวเลขในรายงาน เช่นที่กระทำอยู่ในขณะนี้

- นอกจากนี้มาตรฐานที่จะนำมาใช้ในการประเมินผลงานของศูนย์ฯ
ก็ควรให้ทางศูนย์ฯ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานในงานที่จะปฏิบัติ เพื่อให้มีการสนใจ
ในการทำงาน และยอมรับในมาตรฐานที่ตนมีส่วนร่วมในการกำหนดควย

- สำหรับในการตีความผลที่แตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างมาตรฐานและ
ผลงานที่ปฏิบัติ กองต่าง ๆ ควรจะต้องทำอย่างระมัดระวังและจะต้องหาสาเหตุของความ
แตกต่างโดยละเอียด ทั้งนี้เพราะในบางครั้งการแตกต่างอาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์พิเศษที่
ไม่อาจจะควบคุมได้ และมีใช่เป็นความผิดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ฯ นอกจากนี้ยังอาจเป็น
ไปได้ที่ว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้แล้วนั้นไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ดังนั้น
การวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียดจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะให้แน่ใจใ้ว่าการเปรียบเทียบดังกล่าว
เป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นธรรมที่สุดแก่ผู้ผู้ใ้บังคับบัญชาคือศูนย์ฯ นั้นเอง สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิด
เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในปัจจุบันเป็นที่น่ายินดีที่สำนักอนามัยได้เริ่มสนใจการนิเทศงานมากขึ้น ซึ่งการ
นิเทศงานเป็นกระบวนการที่ช่วยสนับสนุนให้การควบคุมงานเป็นไปตามแผนงานและระบบ
การบริหารงาน ตลอดจนถูกต้องตามเทคนิคและตรงตามเป้าหมายของแผนงานที่วางไว้
โดยผู้นิเทศงานไม่มีอำนาจในการบริหารและสั่งการ สำนักอนามัยได้พยายามกำหนดบุคคล
ที่จะทำการนิเทศ ตลอดจนจัดระบบการนิเทศงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหา
อุปสรรคต่าง ๆ ตลอดจนปรับปรุงการทำงานของศูนย์ฯ ให้ดีขึ้น เพราะการนิเทศงานจะทำให้

บรรดาผู้บริหารนิเทศได้รับการชี้แจง แนะนำแนวทางการปฏิบัติ อบรม ฝึกสอน และแก้ไขในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นสนใจในงานที่รับผิดชอบ และเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตให้ดีขึ้น

12. เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นผู้ลงมือปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำนักอนามัยกำหนดให้ ผลงานส่วนใหญ่ของสำนักอนามัยก็ได้อาจมาจากการทำงานของศูนย์ฯ แทบทั้งสิ้น เช่น การส่งเสริมสุขภาพของประชาชน การอนามัยแม่และเด็ก การอนามัยโรงเรียน ฯลฯ ฉะนั้นควรที่จะได้นึกถึงขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ ควรให้ความรู้สึกอบอุ่น มีความมั่นคงและมีความหวังที่จะได้ก้าวหน้าอย่างยุติธรรมและทั่วถึง เพื่อเป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นจะต้องปฏิบัติงานประจำวันให้ครบทุกด้าน ไม่วาจะมีเจ้าหน้าที่ขาดแคลนสักเพียงใด โดยเฉพาะอาชีพพยาบาล

ข้อเสนอแนะ - ควรจะให้พยาบาลได้รับการส่งเสริมในแง่การศึกษา และให้ได้รับการอบรมให้มีความรู้สัมพันธที่ดี เพราะพยาบาลจะต้องติดต่อกับผู้ป่วย ประชาชนมารับบริการของศูนย์ฯ

- ควรจะให้พยาบาลได้สวัสดิการเพิ่มขึ้นในแง่เงินเพิ่มพิเศษตามผลงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะก่อให้เกิดกำลังใจต่อผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติงาน เพราะงานพยาบาลสาธารณสุขเป็นงานที่หนักของหลังพระ ต้องตากแดด ตากฝน ซอกซอนเข้าไปตามบ้านที่สกปรก และประชาชนที่ยากไร้ ต้องใช้ความอดทน มานะ เข้าใจทุก ๆ อย่างของประชาชนในการที่จะเปลี่ยนนิสัยที่ขาดสุขลักษณะให้ถูกสุขลักษณะ

- นอกจากนี้ควรจะมีมาตรการประกวดผลงานกันระหว่างศูนย์ฯ พร้อมกับมีการมอบรางวัลชมเชยให้แก่ศูนย์ฯ แพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานจนมีผลงานดีเด่น เป็นการสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป ทั้งยังเป็นแบบอย่างแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนที่จะตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

13. เป็นที่ยอมรับว่าการเพิ่มจำนวนประชาชนเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ฐานะเศรษฐกิจของประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ เพราะฉะนั้นการคุมกำเนิดจึงเป็นวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งในปัจจุบันก็เป็นที่น่ายินดียิ่งที่รัฐบาลได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมการวางแผนครอบครัว เพื่อให้

ประชาชนเห็นค่าและประโยชน์ของการคุมกำเนิด นับว่าช่วยให้ฐานะทางเศรษฐกิจและการบริการสาธารณสุขดีขึ้น เพราะในประเทศที่ประชาชนกำลังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นนี้ แม้รัฐบาลจะเร่งรัดพัฒนาการแพทย์หรือการสาธารณสุขสักเพียงใด ก็เพียงแต่ทำให้บริการทางแพทย์หรือบริการสาธารณสุขดีขึ้นกว่าเดิมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และไม่มีโอกาสที่จะเข้าไปเทียบเคียงกับมาตรฐานของอารยประเทศได้เลย ถึงแม้จะพยายามจนสุดกำลังแล้วก็ตาม สำหรับทางศูนย์ฯ ก็ได้มีการให้บริการด้านการวางแผนครอบครัวอยู่แล้ว และเป็นที่ยอมรับกันอย่างมาก การคุมกำเนิดจะเป็นวิธีช่วยลดอัตราการเพิ่มจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครแล้ว การที่รัฐบาลพยายามมุ่งที่จะพัฒนาชนบทเพื่อกระจายความเจริญไปสู่ชนบทในทุก ๆ ด้านตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 ก็จะเป็นการช่วยลดจำนวนคนที่อพยพเข้าสู่กรุงเทพมหานคร เพื่อมาหางานทำและไม่ต้องเดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาในกรุงเทพมหานคร เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางอีกด้วย ท่อไปในอนาคตเมื่อจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครมีไม่มากเกินไป ทางกรุงเทพมหานครก็สามารถที่จะจัดบริการทางด้านสาธารณสุขให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและโดยทั่วถึงกันได้

14. อุปสรรคที่ทำให้งานบริการของศูนย์ฯ ของอาสาและไม่ได้ผลเท่าที่ควร เพราะความไม่เข้าใจอันสืบเนื่องมาจากระดับการศึกษาต่ำของประชาชน ทำให้ประชาชนขาดความร่วมมือกันเป็นเรื่องที่รัฐบาลจะต้องแก้ไข โดยจัดให้มีโรงเรียนและครูให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้และประเทศที่พลเมืองมีการศึกษาคือยอมเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการพัฒนาด้วย เนื่องจากการที่จะเผยแพร่ความรู้เพื่อที่จะพัฒนาให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่ดี นอกจากจะเผยแพร่ทางคำขวัญ โทรทัศน์แล้ว การที่ประชาชนสามารถอ่านหรือเขียนโดยยอมจะทำให้การเผยแพร่งานด้านสาธารณสุขอื่น ๆ สะดวกและแพร่ไปได้มาก นอกจากการสร้างโรงเรียนแล้วก็ควรส่งเสริมให้เด็กยากจนทุกคนมีโอกาสศึกษาเล่าเรียน และกระทรวงศึกษาธิการก็ควรจัดให้มีการฝึกสอนเด็กเสียตั้งแต่ต้น ๆ ที่มาโรงเรียนให้ทราบถึงความสำคัญของสุขภาพ รู้จักปฏิบัติตนเพื่อการป้องกันโรคและรักษาสุขภาพ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่สมควรกระทำอย่างยิ่ง เพื่อก่อให้เกิดสุขนิสัยที่ดี

ต่อไปในภายหน้า เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพที่สมบูรณ์ หรืออย่างน้อยจากเด็กก็จะไปถึง
 ผู้ปกครอง ดังนั้นการจักษุเวชศึกษาเพื่อปลูกฝังความรู้สึกจนเกิดเป็นนิสัย เคยชินคิดว่าเด็ก
 ไปในการที่จะป้องกันตนเองไม่ให้เกิดโรคใดโดยง่าย ครูมีส่วนรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งที่จะต้อง
 สอนหรือปลูกฝังความรู้ที่ถูกต้องให้กับเด็ก ครูจึงต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญของสุขภาพ
 และจะต้องปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก ผลจึงจะบรรลุสู่เป้าหมาย ในการนี้เพื่อให้ง่ายขึ้น
 อาจจะเชิญครูมารับการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อให้ครูสามารถให้ความรู้แก่นัก
 เด็กได้ถูกต้อง

อนึ่ง ในปัจจุบันแพทย์ส่วนใหญ่ที่ผลิตขึ้นมาเป็นเพียงบุคลากรสาธารณสุขที่มีบทบาท
 หลักในแง่การวินิจฉัยและรักษาโรคเท่านั้น ขาดการ เน้นหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับงาน
 ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค นอกจากนี้หลักสูตรการศึกษาหลังปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต
 ส่วนใหญ่ก็ยังคงเน้นหนักไปในเรื่องแพทยเฉพาะทางอย่างมาก แทนการ เน้นหนักในการเรียน
 ในเรื่องการศึกษาสาธารณสุขทั่วไป เหมือนกับผลิตให้แพทย์เป็นบุคคลที่ห่างไกลกับสังคม
 ส่วนใหญ่ของเมืองไทยออกไปทุกที เพราะจะมองเฉพาะผู้ป่วยหรือรักษาโรคที่ศึกษามาอยู่
 อย่างเดียว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนน้อย แม้ว่าคุณภาพในการรักษาจะสูงขึ้นก็ตาม
 และเป็นการสวนทางกับความต้องการของสังคมเมืองไทย ซึ่งมีประชาชนส่วนมากมีปัญหา
 ทางสาธารณสุข ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงการผลิตแพทย์บางประการ คือ

- ควรมีการพิจารณาเพิ่มเนื้อหาสาระของงานส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคขึ้นใน
 หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตมากขึ้น และเน้นหนักให้มีความสำคัญควบคู่กับการรักษาพยาบาล
 ซึ่งน่าจะเป็นการขยายขอบเขตความสามารถของแพทย์ในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมให้
 กว้างขึ้น

- หลักสูตรหลังปริญญาแพทย์ ควร เน้นความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับงานสาธารณสุข
 ทั่วไป เพื่อขยายขอบเขตความสามารถของแพทย์ในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมให้มากขึ้น

- พยายามเปลี่ยนทัศนคติของนักศึกษาแพทย์ให้เห็นความสำคัญของงานส่งเสริม
 สุขภาพ และการป้องกันโรคมกกว่าการรักษาซึ่งเป็นการแก้ที่ปลายเหตุ เช่นในปัจจุบัน