

การศึกษา เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลบางบ่อ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลบางบ่อ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาลบางบ่อ ซึ่งผู้ศึกษาใช้ตัวแบบการประเมินผลเชิงระบบ ( System Model ) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางบ่อ ที่เป็นข้าราชการและพนักงานของรัฐ จำนวน 103 ราย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ในส่วนข้อมูลพื้นฐานได้ใช้ค่าร้อยละ และการประเมินผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ได้ใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัววัดทศนะเกี่ยวกับระดับความเหมาะสมและระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลบางบ่อ

#### ผลการศึกษา

ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลบางบ่อ พบว่า

1. ปัจจัยนำเข้าในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.01 โดยทรัพยากรการบริหารด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.59 และด้านกำลังคนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.50
2. กระบวนการดำเนินงานในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.08 โดยด้านการประสานงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.21 และด้านการจัดการบุคลากรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.94
3. ประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 เมื่อพิจารณาด้านความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาล พบว่ามีประสิทธิผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีประสิทธิผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.20

4. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาล พบว่า บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ภาระงานมากขึ้น และความไม่พอเพียงของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหาลดน้อย การประสานงานไม่ดี รวมทั้งเงินเดือนและค่าตอบแทนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับภาระงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านปัจจัยนำเข้า

1.1 กระทรวงสาธารณสุขควรจัดโครงสร้างการบริหารของโรงพยาบาลใหม่ โดยสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานโดยตรง มาเป็นผู้บริหารโรงพยาบาล

1.2 โรงพยาบาลควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการดูแลประชาชน

1.2 โรงพยาบาลควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านระบบหรือกระบวนการในการรับบริการ เพื่อทราบปัญหาและลดความยุ่งยากในการมารับบริการ

1.3 โรงพยาบาลควรมีการทบทวนเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล เพื่อให้มีความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผู้มารับบริการ

2. ด้านกระบวนการดำเนินงาน

2.1 โรงพยาบาลควรมีการกำหนดแผนพัฒนาโรงพยาบาลที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการของทุกหน่วยงาน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 โรงพยาบาลควรมีการวางแผนพัฒนาระบบบริหาร ระบบบริการ ตลอดจนแผนพัฒนาบุคลากรที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

2.3 โรงพยาบาลควรมีการทบทวนเรื่องกฎระเบียบ และระบบการทำงานของโรงพยาบาล เพื่อให้มีความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.4 โรงพยาบาลควรมีการกำหนดเกณฑ์ หรือตัวชี้วัดการดำเนินงานของหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานตามแผนได้ง่าย

กระทรวงสาธารณสุขควรปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. ด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน

3.1 โรงพยาบาลควรมีการกำหนดแผนการพัฒนากุศลกรในโรงพยาบาลที่ชัดเจน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉพาะหลักสูตรที่จำเป็นเร่งด่วน เช่น เวชปฏิบัติครอบครั

3.2 โรงพยาบาลควรมีการประเมินหาข้อบกพร่องในการให้บริการผู้ป่วยเป็นระยะๆ

3.3 โรงพยาบาลควรสร้างวัฒนธรรมขององค์กรในการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และปลูกฝังค่านิยมทำงานเป็นทีมทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติ

The study of "The Evaluation of Bang Bor Hospital Operation" has the objectives as follow:

1. to study the operation of Bang Bor Hospital,
2. to study problems and obstacle in the operation of Bang Bor Hospital.

The researcher used the System Model in this study. The data was collected by using questionnaires. The sample group consisted of 103 staff working in Bang Bor Hospital. The statistics employed for data analysis were percentage and mean.

## Results

1. In overall, the input factors was appropriate at the moderate level (mean = 3.01). The technology management resource was ranked at the highest level (mean = 3.59). While personnel was ranked at the lowest level (mean = 2.50).

2. In overall, the processes was at a moderate level (mean = 3.08). Work coordination was ranked at the highest level (mean = 3.21). However, personnel management was ranked at the lowest level (mean = 2.94).

3. In overall, the effectiveness of the operation was at a moderate level (mean = 3.27). The effectiveness of health care servicing was at a moderate level (mean = 3.33). Moreover, the effectiveness of staff operation was at a moderate level (mean = 3.20).

4. The problem and obstacle of their capability in servicing were found that there were not enough staff, more responsibility and lack of working equipment. While the problem and obstacle of their staff operation were found that the quantity of work did not go along with the number of staff, their supervisor could solve less problem, it was lack of coordination, there were not enough income and benefit when comparing with their job responsibility.

1. The input factor

1.1 Ministry of Public Health should reorganize the hospital management by selecting the personnel having knowledge and capability in management to be the hospital administrator.

1.2 The number of personnel should be increase.

1.3 The hospital should do the survey of the satisfaction of using the services in order to know the problems and improve the service.

1.4 The hospital should revise the operation process involving with the services in order to increase the satisfaction of staff and patients.

2. The operation process

2.1 The hospital should set the clear development plan in order to use as the operation plan of all units. Moreover, the operation guideline should also be set up.

2.2 The hospital should plan to develop management system, service system and also personnel development plan which are participated by all concern.

2.3 The hospital should revise the regulation and hospital operation system to increase the staff convenience.

2.4 The hospital should set criteria or key performance indicator of each unit so that it is easy to operate. Moreover, Ministry of Public Health should increase the salary and benefit of medical personnel and health officers in order to increase their work morale.

3. The effectiveness of the operation

3.1 The hospital should set up the clear personnel development plan in both short and long term by focusing the intensive curriculum such as family health care.

3.2 The hospital should frequently evaluate the disadvantage of the patients services.

3.3 The hospital should build the organization culture by receiving other opinion and build team work spirit for all the staff.