

3938099 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)

คำสำคัญ : โครงการพัฒนาบริการด้านหน้า / กระบวนการบริหาร/โรงพยาบาลชุมชน

นงลักษณ์ ประเทืองไพศรี : กระบวนการบริหารโครงการพัฒนาบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดกำแพงเพชร (THE MANAGEMENT PROCESS OF THE FRONT LINER DEVELOPMENT PROJECT IN COMMUNITY HOSPITAL OF KAMPHANGPETCH PROVINCE). คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ปิยธิดา ตริเศษ ส.ค., วงษ์เดือน ปั่นดี ส.ค., สถาพร วงษ์เจริญ (วุฒิปัฒรสาขาเวชปฏิบัติทั่วไป), เรวดี คำประภา วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์), 121 หน้า. ISBN 974-663-080-6

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการสาธารณสุข ที่มีความจำเป็นต้องจัดระบบและวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการสาธารณสุขผสมผสานแก่ประชาชนผู้มารับบริการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กระบวนการบริหารโครงการพัฒนาบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้แบบเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 24 คน และวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 354 คนเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 30 มีนาคม 2542 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด

ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาบริการด้านหน้า บรรลุวัตถุประสงค์ ร้อยละ 25 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 65.6 กระบวนการบริหาร ด้านการวางแผนมี 2 ใน 8 โรงพยาบาลที่มีการวางแผนเป็นลายลักษณ์อักษร และดำเนินงานที่ต่อเนื่อง ด้านการจัดองค์การ พบว่า ทั้ง 8 โรงพยาบาลมีการจัดโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ด้านบริหารบุคคลพบว่าส่วนใหญ่ มีอัตรากำลังคนน้อยกว่า ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ด้านอำนาจการ ด้านการควบคุมกำกับ ขาดการดำเนินงาน ขาดการประเมินผลงานที่ต่อเนื่อง ในส่วนของโครงการพัฒนาบริการด้านหน้า ด้านพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ ด้านพัฒนาระบบไหลเวียนผู้ป่วย ด้านพัฒนากายภาพ พบว่าโรงพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 80 เปอร์เซนต์ มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสูงสุด ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนโครงการ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร การประเมินผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง เพื่อใช้ข้อมูลต่าง ๆ นำมาพัฒนา ปรับปรุง ควบคุมการวางแผนโครงการต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ดียิ่งขึ้น