การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ระหว่างโรงพยาบาลดอกคำใต้กับโรงพยาบาลจุนในจังหวัดพะเยา

The Comparison of Management Administration in terms of People Services the Dokkhamtai and the Chun Hospitals in Phayao Province

ประเภทงานวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษา รศ.ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ

ผู้วิจัย นายนฤนาท ศรีใจอินทร์ narunat3764@hotmail.com

โรงพยาบาลดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความสำคัญของการวิจัย

1. โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในตั้งแต่ 10-120 เตียง เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีผู้อำนวยการเป็นหัวหน้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค ทำการตรวจวินิจฉัยและให้การบำบัดรักษาผู้ป่วย การฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ พร้อมทั้งประสานงานกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานสาธารณสุขและการแพทย์ของโรงพยาบาลชุมชนได้ผลดีตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. โรงพยาบาลดอกคำใต้และโรงพยาบาลจุนมีปัญหาในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนคล้ายคลึงกัน ได้แก่ (1) บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานให้บริการประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (2) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลยืดยาวเกินไป (3) ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ (4) ประชาชนพึงพอใจการให้บริการไม่มากเท่าที่ควร เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างโรงพยาบาลดอกคำใต้กับโรงพยาบาลจุนในจังหวัดพะเยา

2. ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างโรงพยาบาลดอกคำใต้กับโรงพยาบาลจุนในจังหวัดพะเยา

3. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างโรงพยาบาลดอกคำใต้กับโรงพยาบาลจุนประสบผลสำเร็จ

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ "แนวทางการบริหารจัดการด้วยการเปรียบเทียบที่เรียกว่า เบ๊นช์มาร์คกิ่ง (Benchmarking)" 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ผลการปฏิบัติงาน (Result) (2) กระบวนการดำเนินงาน (Process) (3) ผลิตภัณฑ์ (Product) และ (4) ความพึงพอใจของประชาชน (Satisfaction) มาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างโรงพยาบาลดอกคำใต้กับโรงพยาบาลจุน เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้การบริการประชาชนระหว่างโรงพยาบาลดอกคำใต้กับโรงพยาบาลจุนในจังหวัดพะเยา" เป็นตัวแปรตาม หรือผล (effect) นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำ "ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M" ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) และ (3) การบริหารจัดการทั่วไป (Management) มาเป็นกรอบแนวคิดรองในการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างโรงพยาบาลดอกคำใต้กับโรงพยาบาลจุนประสบผลสำเร็จ เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วน "แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างโรงพยาบาลดอกกับโรงพยาบาลจุนประสบผลสำเร็จ" เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล

วิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดอกคำใต้ ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 32,890 คน และโรงพยาบาลจุน จำนวน 29,711 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดอกคำใต้ จำนวน 574 คน และโรงพยาบาลจุน จำนวน 518 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 97 % โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ และผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดอกคำใต้ จำนวน 562 คน และโรงพยาบาลจุน จำนวน 501 คนสำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่าง

สรุปผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาล 2 แห่งล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านความพึงพอใจของประชาชน และปัญหาที่สำคัญ คือ โรงพยาบาลมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น และการให้บริการล่าช้า

2. ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาล 2 แห่งล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ทดสอบหาความแตกต่าง (t-test) แตกต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านความพึงพอใจของประชาชน และแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ บุคลากรควรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักการปฏิบัติหน้าที่เน้นความสำเร็จ ลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น

3. ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารของโรงพยาบาล 2 แห่งประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลดอกคำใต้เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ขณะที่โรงพยาบาลจุนเห็นด้วยในระดับมาก 2 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน ทดสอบหาความแตกต่าง (t-test) ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารจัดการทั่วไป แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารงบประมาณ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการของโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ คือ ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาล 2 แห่งควรเพิ่มมาตรฐาน และกำหนดกรอบเวลาในการให้บริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้บริการผู้ป่วยด้วยความรวดเร็วได้มาตรฐาน และควรประเมินผลการให้บริการเป็นประจำ

2. บุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งควรปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักการปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่ายึดกฎระเบียบข้อบังคับและลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน จัดทำเอกสารคู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนหรือกระบวนการการให้บริการประชาชนที่เข้าใจง่าย

3. โรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งควรกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสำหรับวัดคุณภาพหรือมาตรฐานของการให้บริการ พร้อมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาและดำเนินการปรับปรุงการให้บริการไม่ให้ต่ำกว่ามาตรฐาน

4. โรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งควรนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีคุณภาพ มาปรับใช้ในการบริการประชาชนอย่างเพียงพอและจัดฝึกอบรมการใช้ให้เกิดความชำนาญ และควรปรับเปลี่ยนตำแหน่งบุคลากรให้เหมาะสมกับขีดความสามารถ

5. บุคลากรของโรงพยาบาลบาลทั้ง 2 แห่งควรมีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความรับผิดชอบ เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ นำหลักธรรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร และให้เกียรติประชาชนที่มารับบริการ

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่สำเร็จการศึกษา 2552

A thesis Submitted in Partial fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Adiministration School of Management Sciences Sukhothai Thammathirat Open University 2009