

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ
โรงพยาบาลสวนปรุง

ผู้เขียน

นางสาววรลักษณ์ ราชคุณ

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. วรพงษ์ ตระการศิรินนท์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงพยาบาลสวนปรุง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงพยาบาลสวนปรุง 2) เพื่อศึกษาถึงผลที่เกิดจากการนำแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในโรงพยาบาลสวนปรุง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากรระดับผู้บริหารและปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนปรุงจำนวน 20 คน และกลุ่มผู้ป่วยใหม่ของโรงพยาบาลสวนปรุงจำนวน 100 คน ผู้ป่วยเก่าที่เป็นผู้ป่วยในจำนวน 30 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์บุคลากร และแบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ

ผลการศึกษา พบว่าในการดำเนินงานบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงพยาบาลสวนปรุงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานภายในองค์กร เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานและพัฒนารูปแบบการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ และมีความพยายามในการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรภายนอกที่มีต่อโรงพยาบาล โดยการปรับภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นองค์กรที่มุ่งเน้น การส่งเสริม ป้องกัน ฟันฟู ผู้มีอาการผิดปกติทางจิต และส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายถ่ายทอดองค์ความรู้ในด้านสุขภาพจิตและจิตเวชให้แก่เครือข่ายเพื่อเพิ่ม โอกาสการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยจิตเวช

การบริหารงานในรูปแบบดังกล่าวส่งผลดีต่อผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและระดับล่าง ในการควบคุม ติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รายงานผลการดำเนินงาน

ของผู้บริหาร โรงพยาบาลไปยังผู้บริหารระดับกรม และช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานและการประเมินผลงานผู้ได้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยความสะดวก ส่วนบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานได้รับผลในด้านบวกคือการมีตัวชี้วัดช่วยให้มีความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ รับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง มีการบันทึกผลงานและมีโอกาสได้แสดงผลงาน ส่วนผลกระทบในด้านลบในแง่ของการทำงานเอกสารที่ต้องทำมากกว่าระบบการบริหารแบบเดิมและผลจากการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกว่าทำงานหนักขึ้นกว่าเดิมแต่ได้รับผลตอบแทนเท่าเดิม อีกทั้งบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติยังมีความเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าไม่ได้รับความยุติธรรม หน่วยงานยังคงใช้ระบบอุปถัมภ์ในการประเมินผลและมีการลงโทษที่ไม่เหมาะสมก่อให้เกิดการทำลายขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ด้านผลที่เกิดกับผู้รับบริการ เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กรจากเดิมเป็นโรงพยาบาลจิตเวชที่รักษาผู้ที่มีอาการผิดปกติทางจิตขั้นรุนแรงมาเป็นสถานบริการด้านสุขภาพจิตที่ให้การดูแลรักษา บำบัด ฟื้นฟู ส่งเสริมป้องกัน และให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวช ช่วยให้ทัศนคติของบุคคลภายนอกที่มองผู้ป่วยเริ่มเปลี่ยนไป และผู้ป่วยเองก็ปรับเปลี่ยนทัศนคติจากเดิมที่เคยมองว่าโรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่น่ากลัว เกรงจะถูกทำร้ายและถูกกักขัง ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นสถานที่ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการยอมรับและยินยอมเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลมากขึ้น เนื่องจากได้รับการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ มาตรฐาน ได้รับการคุ้มครองสิทธิ รวมถึงการรักษาความลับของผู้ป่วย ช่วยให้ผู้ป่วยมีความสบายใจในการเข้ารับบริการด้านสุขภาพจิตในโรงพยาบาลสวนปรุง

Independent Study Title	Result Based Management Process of Suanprung Psychiatric Hospital
Author	Miss Worraluck Rachakhun
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Lecturer Dr.Worraphong Trakarnsirinon

ABSTRACT

This study is aimed to 1) survey the Result Based Management administration of Suanprung Psychiatric Hospital operation and 2) research the result of the Result Based Management administration.

The population in this study consists of 3 groups; 20 people of the hospital administrators and officials, 100 people of outpatients, and 30 people of inpatients. The hospital personnel interviews and client interviews are used as collecting data.

The study found that the Result Based Management administration effects on the operating of organization system. This operation is emphasized on the improving and responding for clients need. The organization was improved the operation system for the quality and standard service. The corporate image was changed and focused on supporting, protecting and recreating psychiatric patients. Moreover, the patients had good occasion to passing on mental health and psychiatry knowledge network.

Result Based Management administration is effective on controlling, following up and evaluating the hospital officials. The administrators systematic report overall operation to the chief executive. For the officials, they work clearly in their duty and respond to their mantle and they have good chance to do official records and show the documents to the administrators. Though, the changed operation made the officials working hard on documents but the salary remaining as ever. Most officials disagree about the performance evaluation, the administrators'

evaluation hold on the patronage system so the officials were judged from the unfair operation and work anxiously.

In the clients' effect, the hospital image was changed from the psychiatric hospital for the serious psychiatric patients into the mental health facilities. The outsiders' attitude about the serious psychiatric patients was change into pleasantly aspect. The patients' attitude about the interneers was change into the sanity care center, the patients feel comfortable to be treated with standard and quality operation because Suanprung Psychiatric Hospital will keep all secret about the patients mental health.