

**PERFORMANCE MEASUREMENT IN THE HOSPITALS
BY THE BALANCED SCORECARD**

SIRANEE CHUMPOG

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE IN PHARMACY
(PHARMACY ADMINISTRATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2003**

**ISBN 974-04-3900-4
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

การวัดผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลโดยใช้ Balanced Scorecard (PERFORMANCE MEASUREMENT IN THE HOSPITALS BY THE BALANCED SCORECARD)

ศิริณี ชุมพงศ์ 4436812 PYPA/M

ภ.ม. (บริหารเภสัชกิจ)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ชะอรสิน สุขศรีวงศ์, ศ.ด. (บริหารสาธารณสุข),
เสถียร ธรรมทวีติกุล, DIPLOMATE, AMERICAN BOARD OF SURGERY

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ในการวัดผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลชุมชน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือโรงพยาบาลชุมชน 3 แห่งในจังหวัดพัทลุง ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามหลักการของ Balanced Scorecard ได้มาจากการวิจัยก่อนหน้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบบันทึกข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปและข้อมูลตามตัวชี้วัดของโรงพยาบาล แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ป่วย และแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลย้อนหลังของปีงบประมาณ 2545 แล้วนำมาคำนวณและเปรียบเทียบระหว่าง 3 โรงพยาบาล

ผลการศึกษาได้ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานจำนวน 20 ตัว ซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้เป็นตัวชี้วัดที่เป็นเหตุและตัวชี้วัดที่เป็นผล นำตัวชี้วัดเหล่านี้มาวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล 3 แห่งทำการเปรียบเทียบกัน พบว่า มุมมองด้านการเงิน โรงพยาบาลศรีบรรพตดีที่สุดในแง่ของการทำกำไร การควบคุมงบประมาณ และสภาพคล่อง แต่ในด้านการบริหารงานด้วยต้นทุนต่ำ โรงพยาบาลที่ดีที่สุดคือป่าพะยอม มุมมองด้านลูกค้า โรงพยาบาลควนขนุนและป่าพะยอมดีที่สุดในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ตามลำดับ มุมมองด้านกระบวนการภายใน โรงพยาบาลควนขนุนและศรีบรรพตเป็นอันดับหนึ่งเท่า ๆ กัน สำหรับมุมมองสุดท้ายคือการเรียนรู้และการเติบโต โรงพยาบาลที่ดีที่สุดคือควนขนุนซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่น่าจะมีอนาคตที่ดีเนื่องจากผลของตัวชี้วัดที่เป็นเหตุดีกว่าโรงพยาบาลอื่น

Balanced Scorecard สามารถใช้ในการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลได้เนื่องจากครอบคลุมทุกมุมมองของการบริหารจัดการและการวัดโดยใช้ตัวชี้วัดตามหลักการของ Balanced Scorecard มีความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลและวัดได้ทั้งผลการปฏิบัติงานและปัจจัยผลักดันการปฏิบัติงาน

105 หน้า. ISBN 974-04-3900-4

PERFORMANCE MEASUREMENT IN THE HOSPITALS BY THE BALANCED SCORECARD

SIRANEE CHUMPONG 4436812 PYP/M

M.Sc. in Pharm. (PHARMACY ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORS : CHA-ONSIN SOOKSRIWONG, Dr.PH. (PUBLIC HEALTH ADMINISTRATION), SATHIEN TUMTAVITIKUL, M.D., DIPLOMATE, AMERICAN BOARD OF SURGERY

ABSTRACT

The purpose of this study is to apply the Balanced Scorecard for measuring the community hospital's performance in Phattalung province. The study population was three community hospitals in the northern zone of Phattalung province. The performance indicators complied with the Balanced Scorecard concepts obtained from a previous study. Three data record form — general data of the hospital, patient satisfaction data, and staff satisfaction data — were used as the data instruments. The retrospective data in the fiscal year 2002 of the three hospitals were collected, calculated into ratio, and compared.

The twenty obtainable indicators on the Balanced Scorecard were grouped as lagging or leading indicators and used to measure the performance. The results showed that in financial perspective, Sribunphot was the best in profitability, budget control, and liquidity, and Papa-yom was the best in low cost operation. Khuankhanun and Papa-yom were the highest in patient satisfaction and staff satisfaction, respectively. Khuankhanun and Sribunphot were equally the best in internal-business-process perspective. In the last perspective, learning and growth, Khuankhanun was the best again. Because of the good results in leading indicators, Khuankhanun seemed to have the best future.

The results could support the application of the Balanced Scorecard for performance measurement in the hospitals because it covered all management aspects. Furthermore, the performance indicators from the Balanced Scorecard showed cause and effect relationships and also measured both performance drivers and performance outcome.

**KEY WORDS: PERFORMANCE MEASUREMENT/
THE BALANCED SCORECARD / COMMUNITY
HOSPITAL**

105 P. ISBN 974-04-3900-4