

บทความวิจัย

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร The influence of result-based management on patient unit performance at a university hospital under the Bangkok Metropolitan Administration

สมส่วน สว่าง* สุคนธ์ ไช้แก้ว**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 57 คน เก็บรวบรวมข้อมูลเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Pearson correlation coefficient และ stepwise multiple regression

ผลการวิจัย พบว่าการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} \pm SD = 3.94 \pm 0.41$) และผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} \pm SD = 3.84 \pm 0.47$) การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยการจัดวางตำแหน่งขององค์กรและกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่าร่วมกันมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 40.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2 = 0.403$, $p < 0.05$)

คำสำคัญ: การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ / ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย

Abstract

This descriptive research were to study the influence of result-based management on patient unit performance at a university hospital under the Bangkok metropolitan administration. The research studies were 57 professional nurses who work as head nurse position. Data was collected in August 2017. The instruments used to collect data was divided into two sections. The section one was a personal Information and section two was a set questionnaire about result-based management and patient unit performance.

*นักศึกษาลัทธิสุทธพาสถาจารย์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

**Corresponding author รองศาสตราจารย์อาจารย์ สาขาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

The data were analyzed by descriptive statistics, analysis statistics: Pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression.

The research findings showed result-based management had the influence on patient unit performance. The head nurses were administrative at the achievement on high level ($\bar{x} \pm SD = 3.94 \pm 0.41$). The patient unit performance had on high level ($\bar{x} \pm SD = 3.84 \pm 0.47$). The relationship between result-based management and patient unit performance had significantly positive relating ($p < 0.05$). The influences of result-based management on patient unit performance showed a position and play strategies can predict at 40.3 percent with significantly ($R^2 = 0.403$, $p < 0.05$).

Key words: result – based management / patient unit performance

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชนที่มีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตไปจากเดิม การสื่อสารที่รวดเร็ว ไร้พรมแดน เชื่อมโยงทั้งโลกเข้าด้วยกันทำให้การเข้าถึงข้อมูลต่างๆง่ายขึ้น รวมถึงด้านบริการสุขภาพที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการแพทย์ได้ง่าย ทำให้มีความรู้ทางการแพทย์มากขึ้น เกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประกอบกับระบบบริการสุขภาพมีการแข่งขัน การพัฒนาคุณภาพบริการให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัย ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สร้างความเชื่อมั่นและผูกพันของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ (สำนักงานพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2553) เพื่อให้ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย จึงมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานด้วยการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้เกิดความคุ้มค่าของงบประมาณและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (result - based management) เป็นเครื่องมือแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553) มุ่งเน้น 3 องค์ประกอบได้แก่ การมุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการมุ่งเน้นหลักความรับผิดชอบ ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการบริหารประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ คือ ผลผลิต และผลลัพธ์ ดังนั้นองค์กรจึงต้องกำหนดผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์ โดยการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานให้ชัดเจน

ผลการดำเนินงาน เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริหารจัดการ ที่ประเมินและเปรียบเทียบได้กับเป้าหมายที่วางไว้ ผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพจะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรชั้นนำในประเทศได้พยายามนำกลยุทธ์การบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศมาใช้ในการส่งเสริมการยกระดับความสามารถในการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพ เพื่อการเทียบเคียงในเชิงแข่งขันกับองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำการปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (best practices) นำไปสู่ผลลัพธ์การทำงานที่ดีที่สุดในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (สำนักงานพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2553) ซึ่งการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบมีการกำหนดการประกันคุณภาพ เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพตามเป้าหมาย

โรงพยาบาลที่ผู้วิจัยทำการศึกษามีวิสัยทัศน์ คือ เป็นคณะแพทย์ชั้นนำของประเทศที่มีความโดดเด่นด้านเวชศาสตร์เขตเมือง มีพันธกิจ คือ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ให้บริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพสูงและปลอดภัย ผลการดำเนินงาน

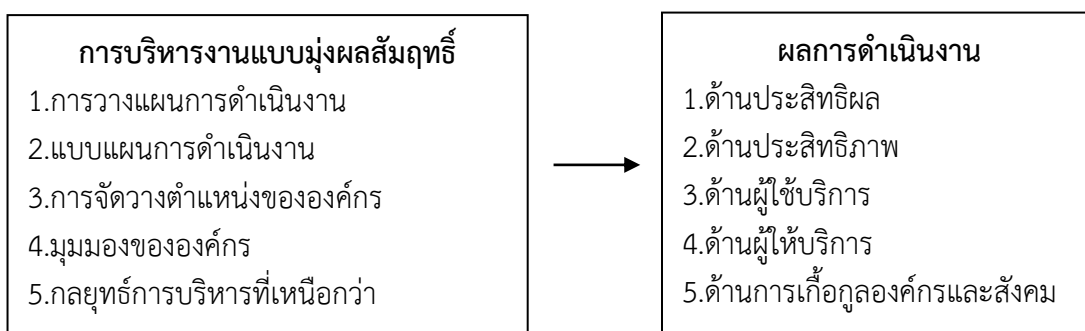
สามารถเทียบเคียงกับโรงพยาบาลที่ให้บริการในระดับเดียวกัน โรงพยาบาลกำหนดเข้มมุ่งให้ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลในระดับก้าวหน้า (advanced hospital accreditation: AHA) ในปี พ.ศ. 2561 แต่แผนการพัฒนายปี 2557 – 2559 พบว่าผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร พบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร ระบบและกลไกการบริหารจัดการในภาพรวมยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารสมัยใหม่ ขาดการนำวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ บริการทางการแพทย์ขาดประสิทธิภาพ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีข้อจำกัด (คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล, 2559) หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานหลักของโรงพยาบาล ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายร้อยละ 40 การวิเคราะห์ของฝ่ายการพยาบาลพบว่าการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมยังมีความล่าช้า การสื่อสารภายในองค์กร การสรรหาและธำรงไว้ด้านบุคลากรขาดประสิทธิภาพ การบริหารอัตรากำลังไม่เพียงพอ ระบบสารสนเทศไม่เอื้อต่อการนำข้อมูลมาใช้ (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลวชิรพยาบาล, 2559) การวิเคราะห์ทั้งหมดพบว่าจุดอ่อนเป็นเรื่องของการบริหารจัดการ จากการศึกษาฐานข้อมูลต่างๆพบว่าการบริหารจัดการโดยใช้หลักกลยุทธ์และการกำหนดทิศทางให้สอดคล้องกับเป้าหมายจะทำให้สัมฤทธิ์ผลได้ดียิ่งขึ้น (นิตติลสิงห์เวียง, 2556) ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ สามารถบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ และหนึ่งในคุณลักษณะของผู้นำเชิงกลยุทธ์คือการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Adair, 2002) ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในทุกๆด้าน เพื่อตอบสนองการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและผู้รับบริการ การได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับก้าวหน้า ค่าคะแนนการประเมินผลการดำเนินงานต้องอยู่ในระดับดีมาก แต่การประเมินที่ผ่านมาผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามหลักกลยุทธ์ 5 Ps ต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับที่บ่งบอกความเป็นเลิศขององค์กร และได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับก้าวหน้าต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลักกลยุทธ์ 5 Ps ของ Mintzberg (1987) มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวางแผนการดำเนินงาน (plan) เป็นกลยุทธ์ของการวางแผนเพื่อใช้เป็นสิ่งกำหนดทิศทาง (direction) ขององค์กร 2) แบบแผนการดำเนินงาน (pattern) เป็นรูปแบบหรือแบบแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในแต่ละช่วงเวลา 3) การจัดวางตำแหน่งขององค์กร (position) คือการกำหนดความสำคัญของฐานะหรือตำแหน่งบริการในการแข่งขันให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ 4) มุมมองขององค์กร (perspective) คือการเน้นความสำคัญของสภาพที่แท้จริงภายในองค์กร มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติร่วมกัน และ 5) การบริหารที่เหนือกว่า (ploy) เป็นกลยุทธ์หรืออุบายหรือวิธีการที่เฉพาะเจาะจงในการบริหารจัดการ เพื่อให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่โรงพยาบาลใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายการพยาบาล ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมาจากการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย การสร้างเสริมสุขภาพ และการพัฒนาองค์กรให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของฝ่ายการพยาบาลที่มุ่งหวังให้เป็นองค์กรพยาบาลชั้นนำระดับประเทศ ตรงตามกรอบเกณฑ์

คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ (criteria for nursing performance excellence) ของสำนักงานการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2553) ในหมวด 7 มิติด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิผล เป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จตามเกณฑ์ชี้วัดของหอผู้ป่วย 2) ด้านประสิทธิภาพเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงการลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการให้บริการ การลดต้นทุนต่อหน่วย และความคุ้มค่าของเงิน 3) ด้านผู้ใช้บริการเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วย 4) ด้านผู้ให้บริการเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงสิ่งที่สะท้อนจากบุคลากรในหอผู้ป่วย ในด้านความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ของบุคลากร และ 5) ด้านการเกื้อกูลองค์กรและสังคมเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ การเผยแพร่องค์ความรู้ หรือการเป็นแหล่งศึกษาดูงานในด้านการปฏิบัติการพยาบาล (แผนภาพที่ 1)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย
3. ศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ทำการศึกษาและเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ทำการศึกษา คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยสาขาต่างๆของฝ่ายการพยาบาล ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยในจำนวน 46 คน หัวหน้าหอผู้ป่วยนอกจำนวน 16 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 62 คน ทำการศึกษาในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2560

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย สถานที่ในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดของการบริหารเชิงกลยุทธ์ 5Ps ของ Mintzberg (1987) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงาน แบบแผนการดำเนินงาน การจัดวางตำแหน่งขององค์กร มุมมองขององค์กร และกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่า แบบสอบถามมีข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากคะแนน 1-5 หมายถึง น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด การแปลผลใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด (1.00-1.50) อยู่ในระดับน้อย (1.51-2.50) อยู่ในระดับปานกลาง (2.51-3.50) อยู่ในระดับมาก (3.51-4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด (4.51-5.00) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย ดัดแปลงเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามด้านผลการดำเนินงานของ ปราณี มีหาญพงษ์ มาปรับใช้และสร้างเพิ่มเติมโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศของสำนักการพยาบาล (2553) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และการถือครององค์กรและสังคม แบบสอบถามมีข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจากคะแนน 1- 5 หมายถึง น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด การแปลผลใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด (1.00-1.50) อยู่ในระดับน้อย (1.51-2.50) อยู่ในระดับปานกลาง (2.51-3.50) อยู่ในระดับมาก (3.51-4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด (4.51-5.00)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแบบสอบถามการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ค่าความตรงตามเนื้อหาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เท่ากับ 0.88 ผลการดำเนินงานเท่ากับ 0.84 และทั้งฉบับเท่ากับ 0.86 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการทดลองใช้กับรองหัวหน้าตึกในโรงพยาบาลวชิรพยาบาลจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 0.90

การพิทักษ์สิทธิ์

โครงการผ่านการพิจารณาและได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช (COA 86/2560) เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ.2560 ผู้ร่วมวิจัยเข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจ และสามารถยกเลิกการเข้าร่วมโครงการได้ตลอดเวลา วิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลในภาพรวม และนำไปใช้ประโยชน์เพื่องานวิจัยเท่านั้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังได้รับการรับรองและอนุมัติจริยธรรมการวิจัย ผู้วิจัยได้แนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ การวิจัย วิธีการเก็บข้อมูล และประโยชน์ของการวิจัย จากนั้นทำการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 การวิจัยครั้งนี้ประชากรทั้งหมดจำนวน 62 คน ปฏิเสธไม่เข้าร่วมโครงการ 2 คน

อยู่ระหว่างการศึกษาดูงานต่างประเทศ 1 คน คงเหลือประชากรที่เข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้จำนวน 59 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม จำนวน 59 ฉบับ ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับมา 57 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.61

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยการแจกแจงค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย โดยการแจกแจงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) กำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. วิเคราะห์อิทธิพลการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) และสร้างสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรทั้งหมดเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 54.4 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.6 สถานภาพสมรสคู่มากที่สุด ร้อยละ 50.9 ประสบการณ์การทำงานตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ระหว่าง 1–5 ปี ร้อยละ 50.9 ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยใน 45 คน ร้อยละ 78.9 หอผู้ป่วยนอก 12 คน ร้อยละ 21.1 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาทต่อเดือนร้อยละ 57.9

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.94$, $SD=0.41$) โดยที่ด้านการจัดวางตำแหน่งขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.04$, $SD=0.39$) รองลงมาคือด้านมุมมองขององค์กร ($\bar{x}=4.00$, $SD=0.39$) ส่วนด้านการวางแผนการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.75$, $SD=0.42$) (ตารางที่ 1)

ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.84$, $SD=0.47$) โดยที่ผลการดำเนินงานด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=3.99$, $SD=0.43$) รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.44$) ส่วนด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.54$, $SD=0.45$) (ตารางที่ 2)

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) โดยการจัดวางตำแหน่งขององค์กร แบบแผนการดำเนินงาน และกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่า มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในระดับปานกลาง ($r=0.567$, 0.541 , 0.534 ตามลำดับ) ส่วนมุมมองขององค์กร และการวางแผนการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในระดับต่ำ ($r = 0.479$, 0.359 ตามลำดับ) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของหัวหน้าหอผู้ป่วยรายด้านและทุกด้าน (N=57)

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	$\bar{x}$	SD
ด้านการจัดวางตำแหน่งขององค์กร	4.04	0.39
ด้านมุมมองขององค์กร	4.00	0.39
ด้านแบบแผนการดำเนินงาน	3.99	0.45
ด้านกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่า	3.96	0.44
ด้านการวางแผนการดำเนินงาน	3.75	0.42
การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกด้าน	3.94	0.41

ตารางที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยรายด้าน และทุกด้าน (N=57)

ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย	$\bar{x}$	SD
ด้านผู้ใช้บริการ	3.99	0.43
ด้านผู้ให้บริการ	3.97	0.44
ด้านประสิทธิผล	3.88	0.54
ด้านการเกื้อกูลองค์กรและสังคม	3.83	0.53
ด้านประสิทธิภาพ	3.54	0.45
ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยทุกด้าน	3.84	0.47

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงาน (X1) แบบแผนการดำเนินงาน (X2) การจัดวางตำแหน่งขององค์กร (X3) มุมมองขององค์กร (X4) กลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่า (X5) กับ ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย (Y)

ตัวแปร	Y	X1	X2	X3	X4	X5
Y	1					
X1	0.359**	1				
X2	0.541**	0.592**	1			
X3	0.567**	0.434**	0.711**	1		
X4	0.479**	0.252	0.429**	0.617**	1	
X5	0.534**	0.269*	0.476**	0.511**	0.433**	1

**p<0.01, *p<0.05

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (ตารางที่ 4) พบว่า ตัวแปรที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) คือ การจัดวางตำแหน่งขององค์กรและกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่า ซึ่งตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายการผันแปรผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 40.3 ($R^2 = 0.403$) สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ดังนี้ ผลการดำเนินงาน = $26.04 + 1.459$ (การจัดวางตำแหน่งขององค์กร) + 1.070 (กลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่า)

จากสมการแสดงว่าการจัดวางตำแหน่งขององค์กรและกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 1.459 และ 1.070 หมายความว่าเมื่อตัวอิสระอื่นคงที่ ถ้ามีการจัดวางตำแหน่งขององค์กรจะมีอิทธิพลเพิ่มขึ้น 1.459 คะแนน และถ้ามีกลยุทธ์การบริหารงานที่เหนือกว่าจะมีอิทธิพลเพิ่มขึ้น 1.070 คะแนน

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายอิทธิพลที่มีต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	t	Beta	p-value
Constant	26.04	8.46	3.077		0.003
การจัดวางตำแหน่งขององค์กร	1.459	0.45	3.254	0.398	0.002
กลยุทธ์การบริการที่เหนือกว่า	1.070	0.39	2.706	0.331	0.009

$R^2 = 0.403$ ($p < 0.01$)

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลการดำเนินงานของ หอผู้ป่วย การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ 5Ps ของหัวหน้า หอผู้ป่วยทุกด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงถึงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยใช้กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากการบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์กรกำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบขึ้นมาเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ ลักษณะวี ะหว่างบ้าน (2558) ที่พบว่าผู้บริหารทางการพยาบาล มีความจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ และความสามารถด้านกลยุทธ์การจัดการ เพื่อที่จะสามารถบริหารองค์กรพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ จิราภรณ์ รัตติการสุข และอารีย์วรรณ อ่วมตานี (2557) ที่พบว่าการบริหารงานในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาคนและพัฒนางานให้เพื่อให้สามารถดำเนินงานในหอผู้ป่วยให้บรรลุเป้าหมาย พิจารณาเป็นรายด้านที่อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การจัดวางตำแหน่งขององค์กร ซึ่งหมายถึงการกำหนดฐานะหรือตำแหน่งของบริการที่นำเสนอออกไปต้องมีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โรงพยาบาลกำหนดตำแหน่งของตนเองในการพัฒนาการดูแลรักษาในระดับตติยภูมิขั้นสูง เพื่อเป็นองค์กรชั้นนำที่มีความโดดเด่นด้านเวชศาสตร์เขตเมือง สามารถเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับโรงพยาบาลอื่นได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีการกำหนดความสำคัญของการบริการในหอผู้ป่วยให้มีความเหมาะสมตามความต้องการขององค์กรและผู้รับบริการ ด้วยการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรไว้ชัดเจน โดยยึดหลักคุณภาพบริการที่ดี ส่งเสริม

สนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้สอดคล้องตามความต้องการของโรงพยาบาล สอดคล้องกับ สุนีย์พร แคล้วปลอดทุกข์ (2552) ที่พบว่ากาารอยู่รอดขององค์กรผู้บริหารต้องมีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนตนเองเพื่อหาความได้เปรียบในการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับ สภาพการเปลี่ยนแปลง รองลงมาคือด้านมุมมองขององค์กร ซึ่งหมายถึงวิธีการดำเนินงานที่ต้องการให้ คนในองค์กรยึดถือร่วมกัน ด้วยการปลูกฝังค่านิยม วัฒนธรรม อุดมการณ์ขององค์กรเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของ กลยุทธ์ให้กลายเป็นพลังขับเคลื่อนให้บรรลุพันธกิจ (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552) หัวหน้าหอผู้ป่วย สร้างวัฒนธรรมภายในหอผู้ป่วยด้วยการนำค่านิยมของโรงพยาบาลมาเป็นแนวทางการบริหารให้เป็นธรรม ให้โอกาสบุคลากรมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และมีการรับฟังอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทุกคนเกิด ความเชื่อมั่น มีความกล้าที่จะแสดงออก และยินดีให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของหอผู้ป่วย สอดคล้องกับคำกล่าวของอิทท์ ไอแลนด์ และ ออสคิสสัน (Kitt, Ireland & Hosskission, 2007 อ้างใน วารุณี กังหมิง, 2559) ที่ว่าผู้นำเชิงกลยุทธ์ควรมีความสามารถในการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ คือสามารถเลือกเอาวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานมาเป็น ตัวกำหนดพฤติกรรมองค์กร ปลูกฝังวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศและคุณธรรม ด้านแบบแผน การดำเนินงาน หมายถึงเรื่องเกี่ยวกับแบบแผนด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องใน แต่ละช่วงเวลา สะท้อนถึงการวางแผนในอนาคต คำนึงถึงความสามารถหรือความคาดหวังของผู้ปฏิบัติ และ ต้องมีความสอดคล้องกันกับวัฒนธรรมองค์กร (เอกกมล เอี่ยมศรี, 2554) การบริหารของหัวหน้าตึก คือ การมอบหมายให้มารับผิดชอบแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการสื่อสารกับบุคลากรและสร้าง ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องโดยใช้ข้อมูลที่เหมาะสม มีการควบคุม ติดตามผลการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน และมีแนวทางแก้ไข ปรับปรุง แผนปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับอชิพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ที่พบว่าปัจจัยการจัดการองค์กรคือกลยุทธ์ของ องค์กรที่มีการจัดสรรทรัพยากร และมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่วางไว้ กลยุทธ์การบริหาร ที่เหนือกว่า หมายถึงอุปายหรือแผน ที่เฉพาะเจาะจงเพื่อเอาชนะด้วยไหวพริบ ชัยเชิง และสติปัญญา หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่เฉพาะเจาะจงลงไปเพื่อมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในเป้าหมายที่วางไว้ กลยุทธ์ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้มากที่สุดคือมีการนำผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นให้บุคลากรเกิด ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ สอดคล้อง จิราภรณ์ รัตติกาลสุขะ และ อารีย์วรรณ อ่วมตานี (2557) ที่พบว่าการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับรางวัลดีเด่นคือการส่งเสริม ให้บุคลากรได้มีการพัฒนาการเรียนรู้ โดยการคอยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง ชี้ให้เห็น ประโยชน์ที่เขาจะได้รับและประโยชน์ที่จะเกิดกับหน่วยงาน จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ สร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ให้กับองค์กร และสอดคล้องกับ โสภา อิศระณรงค์พันธ์ (2552) ที่ศึกษา พบว่าหัวหน้าพยาบาลที่มีความสามารถปฏิบัติงานที่ยาก และท้าทายจะสามารถทำงานในขอบเขตที่สูงได้โดดเด่น เกินความคาดหมาย ด้านการวางแผนการดำเนินงานมีระดับคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งการวางแผนคือการ กำหนดทิศทาง หรือแนวทางในการเผชิญกับสถานการณ์ล่วงหน้า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการนำวิสัยทัศน์ พันธ กิจขององค์กรเป็นแนวทางการวางแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีแผนการพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรที่ชัดเจน แต่พบว่าการจัดสรรงบประมาณได้ตามความต้องการและตามสถานการณ์ที่เป็นจริง ยังมีปัญหา เนื่องจากโรงพยาบาลยังอยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานคร ยังต้องมีการกำหนดกฎระเบียบใน การเบิกจ่ายงบประมาณแบบราชการ จึงทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ซึ่งมีผลต่อ

การพัฒนาและการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับ วรลักษณ์ ราชคุณ (2556) ที่พบว่า กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงพยาบาลการวางแผนกลยุทธ์เป็นหนึ่งในกระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงพยาบาล สมหมาย เทียนสมใจ (2556) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่าการวางแผนกลยุทธ์เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผล

ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีระดับมากที่สุด คือ ด้านผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จที่เกิดขึ้นในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วย เป็นมุมมองของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มุ่งเน้นในเรื่องความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ และผลการศึกษาพบว่า อัตราการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในหอผู้ป่วยลดลง ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และมีการกลับมาใช้บริการซ้ำ รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ แสดงถึงผลลัพธ์ที่สะท้อนจากบุคลากรในหอผู้ป่วย ในด้านความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ของบุคลากร พบว่า บุคลากรในหอผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการพัฒนางานคุณภาพมากขึ้น ความขัดแย้งลดลง แต่ยังคงมีอัตราการลาออก โอนย้ายในระดับสูงด้วยเช่นกัน ด้านประสิทธิผลเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงความสำเร็จตามเกณฑ์ชี้วัดของหอผู้ป่วยในด้านวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เกี่ยวกับกระบวนการดูแลรักษาพยาบาล และมีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่าอัตราการนอน การเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการดูแลรักษา การเกิดความเสี่ยงสำคัญจากการปฏิบัติทางการพยาบาล การใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ด้านการเกื้อกูลองค์กรและสังคมเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงเรื่องเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ การเผยแพร่องค์ความรู้ หรือการเป็นแหล่งศึกษาดูงานในด้านการปฏิบัติการพยาบาลพบว่า หอผู้ป่วยมีแนวทางปฏิบัติด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ มีการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและญาติ เป็นสถานที่ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญของโรงพยาบาล ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมการทำงานเพื่อสังคมสม่ำเสมอ ส่วนด้านประสิทธิภาพเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงการลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ การลดต้นทุนต่อหน่วย พบว่า อุปกรณ์ เครื่องมือมีการใช้งานอย่างคุ้มค่า คัดค้าน แต่อัตราการจัดสรรเสริมในหอผู้ป่วยยังอยู่ในระดับมาก จากข้อค้นพบแสดงถึงว่าการที่โรงพยาบาลได้ผ่านกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาแล้ว หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางาน มีการปรับปรุงระบบบริหารงาน และพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานการบริการพยาบาล ส่งผลให้เกิดคุณภาพบริการพยาบาล จึงทำให้ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับ กอแก้ว จันทร์กิงทอง (2559) ที่ศึกษาพบว่าผลการดำเนินงานขององค์กรจะสูงหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์กรต้องมีการรวมกลุ่มของพนักงานผู้มีความสามารถในการสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย ข้อค้นพบจากงานวิจัย พบว่า บริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐนันท์ วงษ์มามี (2555) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลลัพธ์ทางการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกันในระดับสูง และการศึกษาของ จันทรวรรณ เหล็นเรือง (2557) และ อธิวรรณ์ ช่วยรักษ์ (2552) พบว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงาน จากแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นกระบวนการบริหารที่ต้องใช้แผนกลยุทธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดการบริหารให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร มุ่งเน้นให้

ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทั้งในด้านผลผลิต ผลลัพธ์ โดยใช้การประเมินผลการดำเนินงานด้วยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนออกมาเป็นรูปธรรม หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการบริหารเชิงกลยุทธ์สูงจะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพสูง จูงใจให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ เยาวภา ปฐมศิริกุล (2554) ที่พบว่าปัจจัยด้านกลยุทธ์ธุรกิจบริการสุขภาพมีอิทธิพลเชิงสาเหตุโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย ข้อค้นพบของงานวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายอิทธิพลการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย ได้แก่ การจัดวางตำแหน่งขององค์กร และกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่า สามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 40.3 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย คือ การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลวชิรพยาบาลมีเป้าหมาย คือ การได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับก้าวหน้า มีการพัฒนาเพื่อเป็นโรงพยาบาลชั้นนำที่โดดเด่นด้านคุณภาพบริการ และความเป็นเลิศด้านการรักษาพยาบาลระดับตติยภูมิ สามารถเทียบเคียงกับโรงพยาบาลอื่นๆที่อยู่ในระดับเดียวกัน การนำองค์กรให้เกิดการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยการสร้างคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) Safety คือเป็นโรงพยาบาลที่ปลอดภัยสำหรับทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ 2) Hospitality คือเป็นโรงพยาบาลที่เป็นเลิศด้านบริการที่อบอุ่น เป็นมิตร ใส่ใจดูจญาติ 3) Efficiency คือเป็นโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพสูง คุ่มค่า ไม่สูญเปล่า 4) Environment support เป็นโรงพยาบาลที่มีสิ่งแวดล้อมดี เอื้อต่อสุขภาพการเยียวยา สร้างคุณค่าต่อจิตใจ 5) Reliability เป็นโรงพยาบาลที่มีผลการรักษาดี เชื่อถือได้ น่าไว้วางใจ โดยระบุว่าในปีงบประมาณ 2561 ทุกหน่วยงานจะเน้นการปฏิบัติ และมีการติดตามผลลัพธ์ โดยการประเมินการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนดไว้ (Performance agreement: PA) หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้การกำหนดฐานะหรือตำแหน่งบริการของโรงพยาบาลและตอบสนองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยการนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย พึงพอใจ และมีวิธีการนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงพบว่ากลยุทธ์ด้านการจัดวางตำแหน่งขององค์กร และกลยุทธ์ด้านการบริหารที่เหนือกว่า เป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของ ใจชนก ภาคอิต (2554) พบว่าการที่จะสามารถนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ต้องมีองค์ประกอบหลายอย่างด้วยกัน แต่ส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะผลักดันให้การดำเนินการประสบความสำเร็จได้นั้น คือการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร บนพื้นฐานความรู้ และความเข้าใจ ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารที่ชัดเจน คลอบคลุม และทั่วถึง ทุกคนทราบถึงภารกิจที่ต้องดำเนินการและตระหนักในหน้าที่ของตนที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (พรพรณทิพย์ กาญจนอุดมการณ์, 2556)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยไปใช้

ข้อชี้แนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในการบริหารองค์กรโรงพยาบาล ผู้บริหารที่ใช้หลักการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านการ จัดวางตำแหน่ง

ขององค์กรโดยการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรให้ชัดเจน ยึดหลักคุณภาพบริการที่ดี และกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่าด้วยการที่ผู้บริหารทางการแพทย์ต้องให้ความสำคัญกับการนำผลการประเมินของผู้ใช้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนา หอผู้ป่วยให้เกิดความต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย และมีความเป็นเลิศขององค์กรพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อค้นพบการวิจัย พบว่าการวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดสรรงบประมาณตามสถานการณ์ที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว ดังนั้นจึงควรเพิ่มการวิจัยในรูปแบบการพัฒนาทักษะการวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดสรรงบประมาณตามสถานการณ์ที่เป็นจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารทางการแพทย์ นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่ายังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานประมาณร้อยละ 59.1 จึงควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเพื่อให้มีความชัดเจนในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในองค์กรพยาบาล และควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในระดับปฏิบัติการ เพื่อเปรียบเทียบและนำผลการศึกษามาสร้างโอกาสในการเพิ่มผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กอกแก้ว จันทร์กิงทอง. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในองค์กรต่อผลการดำเนินงาน: การทบทวนวรรณกรรม. การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 5, 1564–1573.
- คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล. (2559). แผนยุทธศาสตร์คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ปี 2558–2561 (ฉบับปรับปรุง ปี 2559) มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช. สืบค้นจาก <http://www2.vajira.ac.th/tqm/wp-content/uploads/2015/01/แผนยุทธศาสตร์คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล-ปี2558-2561ฉบับปรับปรุง-2559.pdf>
- จันทวรรณ เหล็นเรือง. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผลผลิตของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกระบี่. วารสารวิชาการแพทย์ เขต 11, 28(4), 921–928.
- จิราภรณ์ รัตติกาลสุขะ และอารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2557). การบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับรางวัลดีเด่น. วารสารพยาบาลทหารบก, 15(2), 179–186.
- ใจชนก ภาคอิต. (2555). การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธัญรัตน์ ช่วยรักษ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผลผลิตของหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคใต้. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 17(2), 8–20.
- นิติพล สิงห์เวียง. (2556). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ต่อการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม).
- ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลวชิรพยาบาล. (2559). แผนปฏิบัติการฝ่ายการพยาบาลประจำปี 2559–2560. [ม.ป.ท]

- พรรณทิพย์ กาญจนอุดมการณ์.(2556). *การวิเคราะห์การใช้หลักการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีชีวภาพเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). *องค์การและการบริหารจัดการ*. นนทบุรี: ชิงค์ ปิยอนด์บุ๊คส์.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2554). แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 34(130), 14-35.
- ลักษณะวี ระหว่างบ้าน. (2558). ศักยภาพโดดเด่นของผู้บริหารทางการแพทย์ระดับสูง โรงพยาบาลทั่วไป. *วารสารเกื้อการุณย์*, 22(1), 35-47.
- วรลักษณ์ ราชคุณ. (2556). *กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงพยาบาลสวนปรุง. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).*
- วารุณี กิ่งหมิง. (2559). สมรรถนะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 22(2), 192-204.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2553). *Competency: เครื่องมือในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์*. สืบค้นจาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b19_53.pdf
- สมหมาย เทียนสมใจ. (2556). *รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร).*
- สำนักการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2553). *เกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติ การพยาบาลที่เป็นเลิศ*. สืบค้นจาก http://www.nursing.go.th/Book_nurse/qualitycriteria/quality%20criteria.pdf
- สุนีย์พร แคล้วปลอดทุกข์. (2552).ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย การบริหารผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป. *วารสารกองการพยาบาล*, 36(2), 14-28.
- โสภา อิศระณรงค์พันธ์. (2552). *สมรรถนะของหัวหน้าพยาบาลที่มีศักยภาพสูงโรงพยาบาลทั่วไป. (พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).*
- อชิพัฒน์ เดชขุนทด. (2558). อิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน. *วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 10(2), 89-100.
- เอกกมล เอี่ยมศรี. (2554, ตุลาคม 8). *วิธีการวิเคราะห์บทบาทของกลยุทธ์ด้วย 5Ps: Mintzberg's 5Ps of Strategy*. สืบค้นจาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/newmanagement>
- Adair, J. (2002). *Effective strategic leadership*. London: Pan Macmillian Ltd.
- Mintzberg, H. (1987). The Strategy Concept: Five Ps For Strategy. *California Management Review*, 30(1), 21-30.