

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารงานในภาครัฐและเอกชนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยของระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการแข่งขันจากต่างประเทศ ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ซึ่งแต่ละองค์กรพยายามปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ผู้บริหารขององค์กรในหลายประเทศได้นำการบริหารแบบมุ่งผลงานมาใช้ในการบริหารงาน เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และประเทศในแถบเอเชีย สำหรับประเทศไทยระบบราชการก็มีการปรับตัวโดยต้องมุ่งเน้นให้เกิดผลงานตามที่กำหนดไว้ โดยสำนักงานข้าราชการพลเรือนได้นำแนวคิดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้เป็นครั้งแรก ในสำนักงานประกันสังคม เมื่อปี พ.ศ. 2539 และขยายไปยังกรมต่างๆ ในกระทรวงพาณิชย์ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้ประกาศเป็นนโยบายในการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ซึ่งมีส่วนราชการหลายแห่งที่นำไปใช้แล้วประสบความสำเร็จสามารถประเมินผลงานได้อย่างเป็นรูปธรรม (กระทรวงศึกษาธิการ 2548)

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result based management) เป็นการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์และเชิงบูรณาการของกระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะต้องผสมผสานระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพงานในองค์กรพร้อมๆ กับการพัฒนาศักยภาพงานทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร รับผิดชอบต่อประชาชนผู้รับบริการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์ 2539; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2546)

ส่วนผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลสัมฤทธิ์ขององค์การจะดีหรือไม่เพียงใดนั้นเป็นการรับผิดชอบร่วมกันของทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้การบริหารแบบมุ่งผลงานเป็นเครื่องวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานได้อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หากผลงานไม่น่าพึงพอใจ ผู้บริหารมีโอกาสรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันเวลา ในการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารบุคคลจากแบบเดิมไปเป็นแบบมุ่งผลงาน มีประเด็นที่จะต้องคำนึงถึงพร้อมๆ กันหลายประเด็นโดยเฉพาะด้าน โครงสร้างองค์กร ตำแหน่งงาน เงินเดือน รวมทั้งวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร (เด่นพงษ์ พลละคร 2551) ซึ่งองค์กรในภาครัฐโดยทั่วไปอาจจะปรับตัวได้ช้าเนื่องจากโครงสร้างองค์การแบบราชการมีขั้นตอนมาก จึงต้องใช้เวลาในการเตรียมความพร้อมขององค์กร

โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ ขนาด 1000 เตียง กลุ่มการพยาบาลเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการซึ่งมีจำนวนเฉลี่ยวันละ 6,000 ราย โดยการจัดโครงสร้างองค์การและบริหารแบบผสมผสานทั้งโครงสร้างตามสายบังคับบัญชาและโครงสร้างตามแนวราบ (Matrix organization) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพบริการ กลุ่มการพยาบาลจึงจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลซึ่งประกอบด้วยตัวแทนพยาบาลทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม มีการมอบหมายงานตามความรู้ และสมรรถนะของบุคลากร กลุ่มการพยาบาลได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และเข็มมุ่งมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของกลุ่มการพยาบาล ซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมการพัฒนาและการรับรองคุณภาพการพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอาร์ทเลย์ เอลลิสัน และเคนเนดี้ (Arltley, Ellison and Kennedy, 2001) ซึ่งได้กล่าวถึงการนำกระบวนการบริหารแบบมุ่งผลงาน ซึ่งมี 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดพันธกิจขององค์กรและวัตถุประสงค์ 2) การกำหนดวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน 3) การสร้างพันธะผูกพันต่อผลการปฏิบัติงาน 4) การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) การรายงานผลการปฏิบัติงาน และ 6) การนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อพัฒนา

ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพผู้บริหารทุกระดับถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาผู้บริหารให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถถ่ายทอดการบริหารงานแบบมุ่งผลงานได้เป็นอย่างดี ในขณะเดียวกันต้องมีระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความชำนาญหลากหลายเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าหรือผู้ปวยจะมีบทบาทหน้าที่ในการเป็นตัวเชื่อมระหว่างการบริหารงานระดับบนสู่ระดับปฏิบัติงาน โดยการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ แปลงมาสู่

แผนปฏิบัติขององค์กร ต่อมาจึงเป็นการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้รับบริการปลอดภัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วย ย่อมมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ผู้รับบริการ โดยตรง (Pedersen and Easton 1995) เพราะต้องรับผิดชอบหน่วยงานซึ่งเป็นหัวใจของโรงพยาบาล (กุลยา ตันติผลาชีวะ 2539) การบริหารจัดการจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อเมื่อบุคลากรทุกระดับมีการรับรู้และร่วมมือร่วมใจกันนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นนอกจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมีความรู้ความสามารถในกระบวนการบริหารแล้ว พยาบาลประจำการซึ่งเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องมีการรับรู้ที่ตรงกัน ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มการพยาบาลจึงต้องการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารแบบมุ่งผลงานตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยในเรื่องการบริหารแบบมุ่งผลงานและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

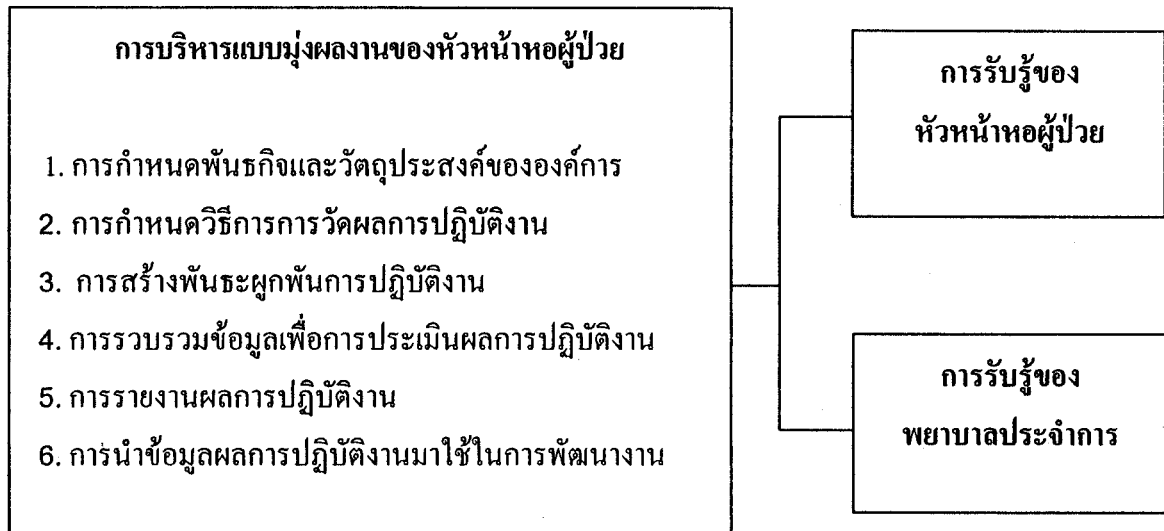
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ ใช้แนวคิดการดำเนินงานการบริหารแบบมุ่งผลงานตามแนวคิดของของ อาร์ตเลย์ เอลลิสัน และเคนเนดี้ (Artley Ellison and Kennedy 2001) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร
- 3.2 การกำหนดวิธีการการวัดผลการปฏิบัติงาน
- 3.3 การสร้างพันธะผูกพันต่อผลการปฏิบัติงาน
- 3.4 การรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 3.5 การรายงานผลการปฏิบัติงาน

3.6 การนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการพัฒนางาน

การเปรียบเทียบการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ซึ่งสามารถเขียนในเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. คำถามการวิจัย

4.1 การบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย อยู่ในระดับใด

4.2 การบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับใด

4.3 การบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับ การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ต่างกันหรือไม่

5. สมมติฐานการวิจัย

การบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ พยาบาลประจำการ ไม่แตกต่างกัน

6. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับพยาบาลประจำการ ซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานหอผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และห้องผ่าตัด โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งข้างต้นอย่างน้อย 1 ปี โดยทำการศึกษาระหว่างวันที่ 3 กันยายน 2550 ถึง วันที่ 14 กันยายน 2550

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 การบริหารแบบมุ่งผลงาน หมายถึง ระบบการบริหารเพื่อมุ่งเน้นการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่การกำหนดแผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ วิธีการวัดผลการปฏิบัติ การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ทบทวนและการรายงานผล และนำข้อมูลไปปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามแนวคิดของอาร์ทเลย์ เอลลิสัน และเคนเนดี (Artley Ellison and Kennedy 2001) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

7.1.1 การกำหนดพันธกิจขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย ขอบเขตการดำเนินงาน โดยให้ทุกคนในหอผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน สอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์ของกลุ่มการพยาบาล และโรงพยาบาล

7.1.2 การกำหนดวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สอดคล้องกับตำแหน่งและลักษณะงาน มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานตัวชี้วัด มีหลายวิธีและเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน มีความเหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด

7.1.3 การสร้างพันธะผูกพันต่อผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ที่ตรวจสอบได้ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา รวมถึงผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทราบ

7.1.4 การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การออกแบบระบบและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหอผู้ป่วยทั้งที่บรรลุและไม่บรรลุตามเป้าหมาย โดยวิธีที่ถูกต้อง ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน

7.1.5 การรายงานผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดวิธีการ และรายงานผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร ตามลักษณะของข้อมูล และใช้วิธีการที่เหมาะสม และรายงานผลตามสายบังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องทราบ

7.1.6 การนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อพัฒนางาน หมายถึง การกำหนดวิธีการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานทั้งที่บรรลุ และไม่บรรลุตามเป้าหมายไปใช้เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายที่กำหนด

การประเมินการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น คะแนนสูงหมายถึงการรับรู้การบริหารแบบมุ่งผลงานอยู่ในระดับสูง และคะแนนต่ำหมายถึงการรับรู้การบริหารแบบมุ่งผลงานอยู่ในระดับต่ำ

7.2 หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยใน หัวหน้าหอผู้ป่วยนอก หัวหน้าหอผู้ป่วยอุบัติเหตุ และหัวหน้าห้องผ่าตัด ของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นๆ อย่างน้อย 1 ปี

7.3 พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และห้องผ่าตัด ของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ซึ่งได้ปฏิบัติงาน ในหอผู้ป่วยนั้นๆ อย่างน้อย 1 ปี

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพัฒนางานด้านการบริหารของผู้บริหารทางการพยาบาลให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

8.2 ใช้ผลการศึกษาเป็นตัวกระตุ้นให้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้และนวัตกรรมในเรื่องการบริหารการพยาบาลต่อไป