

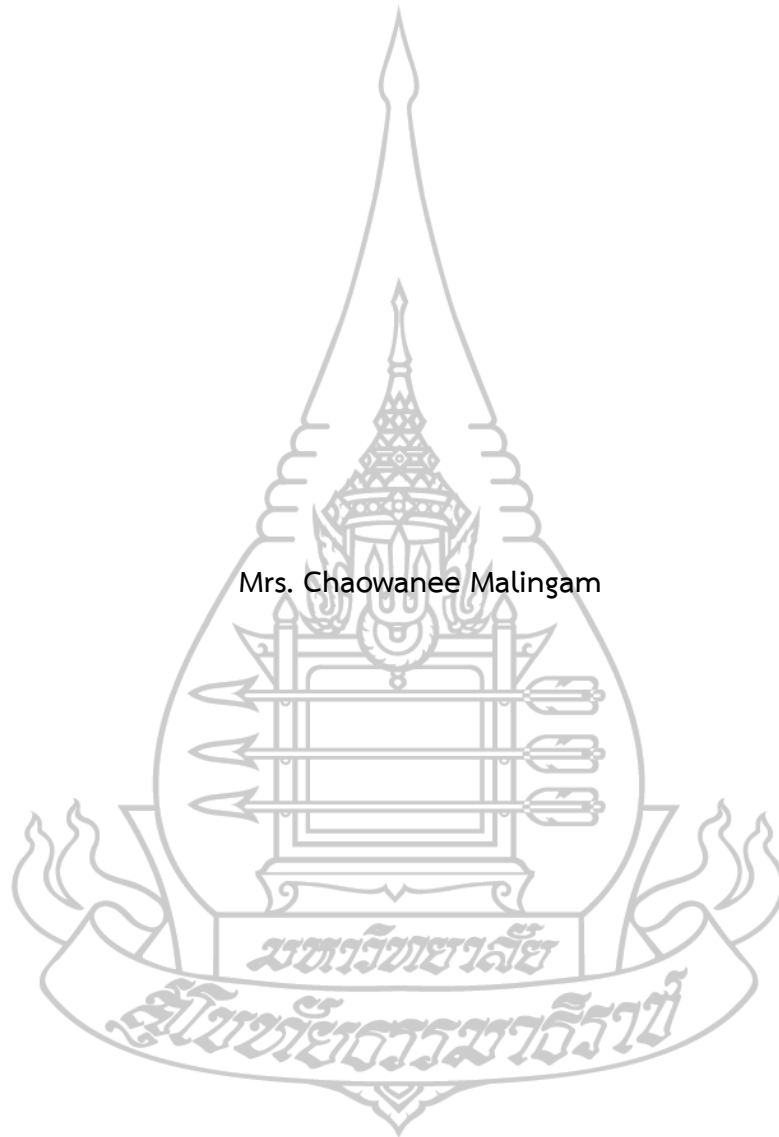
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Factors Relating the Being High-Performance Organization
of Pak Chong Nana Hospital, Nakhon Ratchasima Province



Mrs. Chaowanee Malingam

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของ
โรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อและนามสกุล นางเขาวนี มะลิงาม

แขนงวิชา / วิชาเอก บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว่าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาล
ปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

ผู้ศึกษา นางเขาวนิ มะลิ่งาม รหัสนักศึกษา 2653000170

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับปัจจัยการพัฒนางานองค์กรของ
โรงพยาบาลปากช่องนานา (2) ระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา
และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางานองค์กรกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
ของโรงพยาบาลปากช่องนานา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือบุคลากรโรงพยาบาลปากช่องนานา
จำนวน 910 คน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวน 378 คน โดยขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาน
ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ใช้โปรแกรมวิเคราะห์
ทางสถิติ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน
ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยการพัฒนางานองค์กรในภาพรวมของโรงพยาบาล
ปากช่องนานา อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการบริหารจัดการคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ
ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) ระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาล
ปากช่องนานา อยู่ในระดับปานกลาง โดยการใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และทำงานเป็นทีมและ
สนับสนุนคนเก่ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3) ภาพรวมปัจจัยการพัฒนางานองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเป็น
องค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา ระดับสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร องค์กรสมรรถนะสูง โรงพยาบาลปากช่องนานา

Independent Study title:

Factors Relating the Being High-Performance Organization

of Pak Chong Nana Hospital, Nakhon Ratchasima Province

Author: Mrs. Chaowanee Malingam; ID: 2653000170;

Degree: Master of Public Administration

Independent Study Advisor: Dr. Kanjana Boonyoung, Assistant Professor; Academic year: 2023

Abstract

This study aimed to study: (1) the level of organizational development factors of Pak Chong Nana Hospital, (2) the level of high-performance organization of Pak Chong Nana Hospital, and (3) the relationship between organizational development factors and being a high-performance organization at Pak Chong Nana Hospital.

This study was a quantitative research. The population was staff members from Pak Chong Nana Hospital, totally 910 staff members. The sample size was 378 samples. The sample size was determined by using Taro Yamane calculation formula, were randomly surveyed using a calibrated questionnaire. The collected data, including frequency and percentage were analyzed statistically using Pearson's correlation coefficient with SPSS, at a significance level of 0.05.

The results of the study revealed that: (1) the overall organizational development factors of Pak Chong Nana Hospital, were at a moderate level, with quality management having the highest mean score, and strategic management having the lowest mean score, (2) the level of being a high-performance organization of Pak Chong Nana Hospital, was at a moderate level with technology utilization having the highest mean score, and teamwork and talent support having the lowest mean score, (3) the overall organizational development factors including, leadership skills, modern organizational management, quality management, and information technology showed a very high correlation with the being a high-performance organization of Pak Chong Nana Hospital, at a significance level of 0.05.

Keywords : Organizational Development Factors, High-Performance Organization,
Pak Chong Nana Hospital

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญญา บุญยัง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้คำแนะนำปรึกษา คอยชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง และให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตลอดทั้งคอยเป็นกำลังใจและมีความตั้งใจจริงในการติดตามและแก้ไขการศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยความเต็มใจ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักษณะ ศิริวรรณ แพทย์หญิงสุจิต สุขเวสพงษ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลปากช่องนานา และ ดร. ธีระชัย พบหิรัญ หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ โรงพยาบาลปากช่องนานา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาในครั้งนี้ ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ นายแพทย์ธงชัย เขมรัตน์ ตระกูลผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปากช่องนานา และบุคลากรของโรงพยาบาลปากช่องนานาทุกท่าน ที่เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ให้ความรู้ด้านวิชาการ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน เพื่อร่วมงานและเพื่อร่วมเรียนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกคน ที่คอยให้คำแนะนำและคอยให้ความช่วยเหลือในการศึกษา ค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจและคอยสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ และหากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษา กรอบขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

นางเขาวณี มะลิงาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
สมมติฐานการศึกษา.....	7
ขอบเขตของการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง.....	11
การบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	17
การบริหารจัดการคุณภาพ.....	22
การจัดการเชิงกลยุทธ์.....	25
การบริหารองค์กรสมัยใหม่.....	28
ทักษะการบริหารของผู้ผู้นำ.....	31
เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	33
ข้อมูลกรณีศึกษา โรงพยาบาลปากช่องนานา.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือรวบรวมข้อมูล.....	48
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยการพัฒนาศูนย์และระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา.....	64
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาศูนย์ กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา.....	82
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
สรุปผลการศึกษา.....	85
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	95
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือ.....	96
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา.....	98
ค แบบสอบถาม.....	100
ประวัติผู้ศึกษา.....	108

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	เกณฑ์เป้าหมายการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2566 – 2568..... 2
ตารางที่ 1.2	ผลการประเมินสุขภาวะองค์กร (Happy Public Organization) ของผู้บริหาร..... 4
ตารางที่ 2.1	ความหมายของการบริหารจัดการคุณภาพ โดยรวม (Total Quality Management)..... 22
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงาน..... 48
ตารางที่ 3.2	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 49
ตารางที่ 3.3	ค่าความตรงของแบบสอบถาม..... 52
ตารางที่ 3.4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 58
ตารางที่ 3.5	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงาน ที่เก็บได้จริง..... 60
ตารางที่ 4.1	ความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... 62
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัย การพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา..... 63
ตารางที่ 4.3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์..... 65
ตารางที่ 4.4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ..... 67
ตารางที่ 4.5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์..... 69
ตารางที่ 4.6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่..... 70

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัยการพัฒนางานองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านทักษะการบริหารของผู้ผู้นำ.....	71
ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัยการพัฒนางานองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	73
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา.....	74
ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านความไว้วางใจ (Trust).....	75
ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent).....	77
ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการใช้เทคโนโลยี (Technology).....	78
ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านมุ่งเป้าหมาย (Targets).....	79
ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านผลลัพธ์การพัฒนา (Result).....	80
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางานองค์กร กับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา.....	82
ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางานองค์กร กับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา.....	83

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 6



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคที่มีการแข่งขันสูง สภาวะแวดล้อม และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่องตลอดเวลา ผลักดันให้ทุกองค์กรปรับตัวต่อการแข่งขันเพื่อให้อยู่รอดได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน องค์กรต้องเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง ปรับกระบวนการทัศน์การบริหารและพัฒนาคนให้รับรู้ไว ปรับตัวเร็ว ยืดหยุ่นตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ผู้บริหารองค์กรต่างมองหาวิธีการเพื่อสร้างประสิทธิภาพให้องค์กรสามารถคงอยู่ในการแข่งขัน มีผลลัพธ์งานอยู่ในระดับดีเยี่ยม ระยะยาว ด้วยการพัฒนาให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High performance organization:HPO) (de Waal, 20012; Belt, 2008)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2568 กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญ 6 ประเด็น ดังนี้ 1) เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ยกกระตบการสร้างความรู้ด้านสุขภาพในทุกมิติ 2) ยกกระตบระบบบริการรองรับสังคมสูงวัย และลดอัตราการตายโรคสำคัญ 3) ผลักดันการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขสู่ยุคดิจิทัล 4) ยกกระตบความมั่นคงทางสุขภาพ 5) ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพนานาชาติ และ 6) พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง และบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น จึงได้จัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร (ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) ให้เป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร เป็นองค์กรที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน แนวทางการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ถือเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อน การดำเนินงานขององค์กร ตามแนวปฏิบัติ 4T คือ สร้างความไว้วางใจเชื่อใจกับประชาชน ฝ่ายนโยบาย ฝ่ายต่างประเทศ บุคลากร และเครือข่าย (Trust) ทำงานเป็นทีม และสนับสนุนคนเก่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี (Teamwork & Talent) ใช้เทคโนโลยีให้เกิดผลิตภาพ และบริการที่มีคุณค่า เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรรวดเร็วแม่นยำ (Technology) ทำงานแบบมุ่งเป้าหมาย สามารถจัดการทรัพยากร (Targets) เพื่อเป็นการยกระดับองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายที่สำคัญ และบรรลุเป้าหมายสู่องค์กรสมรรถนะสูงต่อไป (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2566, น. 6-12)

การนำแนวทางสู่การปฏิบัติ 1) การยกระดับหน่วยงาน ศูนย์ฯ กรมส่งเสริมสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) มีการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ภายใต้ เป้าหมายกระทรวงสาธารณสุข “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” มาอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานสามารถนำการขับเคลื่อนการดำเนินงาน องค์การแห่งความสุขที่มีคุณภาพ ผลการประเมินความสุขระดับบุคคล และผลการประเมินสุขภาพะ องค์การ มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา ต่อยอด และขยายผลสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ได้ 2) การพัฒนา แนวทางการพัฒนาองค์การสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T กระทรวงสาธารณสุข จัดทำแนวทางการพัฒนาองค์การสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T โดยยึดหลักปฏิบัติงานด้วย 4T และทิศทางการดำเนินงานตามแผนการขับเคลื่อนนโยบายขององค์กร บุคลากร และการ สื่อสารองค์กร กระทรวงสาธารณสุข มาเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานขององค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร และบรรลุผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร (Result) ที่วางไว้ 3) การสื่อสาร สร้างความเข้าใจ และการขยายผล ผู้บริหารสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาองค์การสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T และสร้าง ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ในทุกระดับ ในการพัฒนา ต่อยอด และขยายผลจากหน่วยงานในระดับเขตสุขภาพ และระดับกรม ไปยังหน่วยงานระดับจังหวัด ระดับชุมชน และระดับอำเภอ ทั่วทุกหน่วยงาน และเกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งภาคีเครือข่าย

โดยมีเกณฑ์เป้าหมายการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2566 - 2568 ดังตารางที่ 1.1 (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2566, น. 15)

ตารางที่ 1.1 เกณฑ์เป้าหมายการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2566 – 2568

ปีงบประมาณ 66	ปีงบประมาณ 67	ปีงบประมาณ 68
องค์การสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T	องค์การสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T	องค์การสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T
- ระดับกรม (9 กรม)	- ระดับกรม (กรมละ 2 แห่ง)	- ระดับกรม (กรมละ 3 แห่ง)
- ระดับเขตสุขภาพ (12 เขต) อย่างน้อย 1 แห่ง	- ระดับเขตสุขภาพ (12 เขต) เขตละ 2 แห่ง)	- ระดับเขตสุขภาพ (12 เขต) เขตละ 3 แห่ง)
รวมทั้งสิ้น 21 แห่ง	- ระดับจังหวัด (76 จังหวัด) จังหวัดละ 1 แห่ง) รวมทั้งสิ้น 138 แห่ง	- ระดับจังหวัด (76 จังหวัด) จังหวัดละ 3 แห่ง) รวมทั้งสิ้น 291 แห่ง

ที่มา : กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

โรงพยาบาลปากช่องนานา เป็นองค์กรส่วนราชการระดับภูมิภาค ตั้งอยู่ที่ ต.ปากช่อง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ จำนวนเตียง 310 เตียง มีขนาดใหญ่เป็นลำดับที่ 2 ของจังหวัดรองจากโรงพยาบาลมหาราช นครราชสีมา ให้บริการประชาชนในพื้นที่มากกว่า 2 แสนราย รวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ผู้บริหารต่างตระหนักต่อการบริหารให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ได้นำนโยบายมาปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามเป้าหมาย การขับเคลื่อนของกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลปากช่องนานา มีวิสัยทัศน์ “ ศูนย์การแพทย์และการสาธารณสุขชั้นนำในเขตการท่องเที่ยวระดับประเทศ ” และค่านิยมหลัก “ร่วมใจใฝ่งาน บริการดุจญาติมิตร” (<https://www.pnnh.go.th/pcnana/vision.php> สืบค้นเมื่อ 1 มิ.ย. 2567) ได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ตั้งแต่ พ.ศ.2565-2574 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพ Roadmap ที่ 17 การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ด้านต่างๆดังนี้

1. ภาวะผู้นำและการนำองค์กร (Leadership & Leading) โดยมีเป้าหมายคือ มีสมรรถนะการบริหารจัดการสูงอย่างต่อเนื่องและมีความสำเร็จทางด้านการบริหาร
2. การมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน โดยมีเป้าหมายคือ ผู้ป่วยและผู้รับผลงานมีความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ความผูกพัน และได้รับบริการที่มีมนุษยธรรม (Humanize service)
3. การจัดการความรู้ วิจัยและพัฒนานวัตกรรม โดยมีเป้าหมายคือ ใช้องค์ความรู้มาปรับปรุงพัฒนาระบบบริการและระบบงาน
4. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human resource focus Issue) โดยมีเป้าหมายคือ อัตรากำลังเพียงพอ เหมาะสม และคงอยู่
5. การจัดการกระบวนการ Premium Service โดยมีเป้าหมายคือ ผู้ที่มีความสามารถในการจ่ายค่าบริการเพิ่มมากขึ้น และมีกำไรสุทธิเพิ่มมากขึ้น
6. การเงิน โดยมีเป้าหมายคือ มีความเสถียรภาพทางการเงิน (รายได้ รายจ่าย ต้นทุน) และ Roadmap ที่ 16 การบริหารยุทธศาสตร์ ด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน มีเป้าหมายคือ รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในปี 2567 ซึ่งทั้งหมดมีเป้าประสงค์ร่วมกันคือ เป็นองค์กรสมรรถนะสูง 1 ใน 10 เขตการท่องเที่ยวของประเทศไทย 8 เขต (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข) (แผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากช่องนานาประจำปี 2565-2574)

ผลการดำเนินงานด้านองค์กรสมรรถนะสูงของ โรงพยาบาลปากช่องนานา ปี 2565 – 2566 พบข้อร้องเรียน 351 เรื่องจากทั้งหมด 722 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.61 โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหา ระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 33.52 และรองลงมาคือพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 26.59 และจากงานวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปากช่องนานาและความภักดีของผู้รับบริการ ภายใต้นโยบาย E-M-S policy (E= Environment M=modernity และ S=smart services)” วัตถุประสงค์ของวิจัยใน

ครั้งนี้ คือ 1. เพื่อศึกษาความภักดีของลูกค้า 2. ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา 3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของผู้รับบริการ และ 4. วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ด้วยวิธีการสร้าง คิว อาร์โค้ด วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 526 คน ผลการวิจัยพบว่า ความภักดีของผู้รับบริการโรงพยาบาลปากช่องนานาอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.08, S.D. = 1.00) ภาพลักษณ์การบริการโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.10, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาตามนโยบาย E-M-S พบว่า ภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) อยู่ใน ระดับต่ำ (Mean = 2.89, S.D. = 0.74) ในขณะที่ด้านความทันสมัย (Modernization) และการบริการ (Smart Service) อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.11, S.D. = 0.78 และ Mean = 3.03 , S.D. = 0.84 ตามลำดับ) เมื่อวิเคราะห์จำแนกรายมิติ ด้านการบริการพบว่า ภาพลักษณ์การให้บริการโดยแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.27, S.D. = 0.86) ในขณะที่ภาพลักษณ์การบริการ โดยพยาบาลและบุคลากรด้านอื่นอยู่ในระดับต่ำ (Mean = 2.93, S.D. = 1.00 และ Mean = 2.93, S.D. = 0.91) เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) ความทันสมัย (Modernization) และ การบริการ (Smart Service) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลปากช่องนานา และเมื่อวิเคราะห์การ ถดถอยแบบพหุคูณ พบว่าสภาพแวดล้อม ความทันสมัย บริการโดยรวม บริการพยาบาล แพทย์ และ บุคลากรอื่นๆ สามารถทำนายความตั้งใจผู้รับบริการที่จะใช้บริการของโรงพยาบาลปากช่องนานา ได้ร้อยละ 57.80 ($R^2 = 0.578, p < .001$) (อ้างอิงจากฝ่ายแผนยุทธศาสตร์ ข้อมูลเดือนสิงหาคม 2567) ประกอบกับโรงพยาบาลปากช่องนานามีดัชนีการเงินการคลังอยู่ระดับ 2 ซึ่งหมายถึง คาดว่าจะดีขึ้นภายใน 3 เดือน และงบแสดงผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2566 พบว่ามีรายได้ไม่น้อยกว่ารายจ่าย 3 เดือน ดังนี้ พ.ย. 2565 คือ -8,129,129.47 ก.พ. 2566 คือ -14,631,433.03 และ ส.ค. 2566 คือ -6,617,157.89 (อ้างอิงจากฝ่ายบัญชี ข้อมูลเดือนสิงหาคม 2567) และจากการประเมิน Happinometer ประจำปี 2565 ผลการประเมินสุขภาวะองค์กร (Happy Public Organization) ของผู้บริหาร ได้ผลแสดงดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 ผลการประเมินสุขภาวะองค์กร (Happy Public Organization) ของผู้บริหาร

ลำดับ	สุขภาวะองค์กร	ค่าเฉลี่ย (mean)	ระดับ
1	สุขภาพกาย - สุขภาพใจ (B : Body & Mind)	70.10	กำลังพัฒนา
2	การลงทุน (I : Investment)	54.30	ต้องเพิ่มความใส่ใจ

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

ลำดับ	สุขภาวะองค์กร	ค่าเฉลี่ย (mean)	ระดับ
3	บรรยากาศ (A : Atmosphere)	55.30	ต้องเพิ่มความใส่ใจ
4	การบริหาร (A : Administration)	54.60	ต้องเพิ่มความใส่ใจ
5	ความสำเร็จ (S : Success)	50.30	ต้องเพิ่มความใส่ใจ
	ความสุขขององค์กรภาพรวม	56.90	ต้องเพิ่มความใส่ใจ

ความสุขขององค์กรภาพรวม อยู่ที่ต้องเพิ่มความใส่ใจ สุขภาวะด้านสุขภาพกาย - สุขภาพใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือร้อยละ 70.10 ซึ่งอยู่ในระดับกำลังพัฒนา ส่วนสุขภาวะด้านอื่นๆ คือ การลงทุน บรรยากาศ การบริหาร และความสำเร็จ ผู้บริหารต้องเพิ่มความใส่ใจ (อ้างอิงจากฝ่ายการพยาบาล ข้อมูลเดือนสิงหาคม 2567)

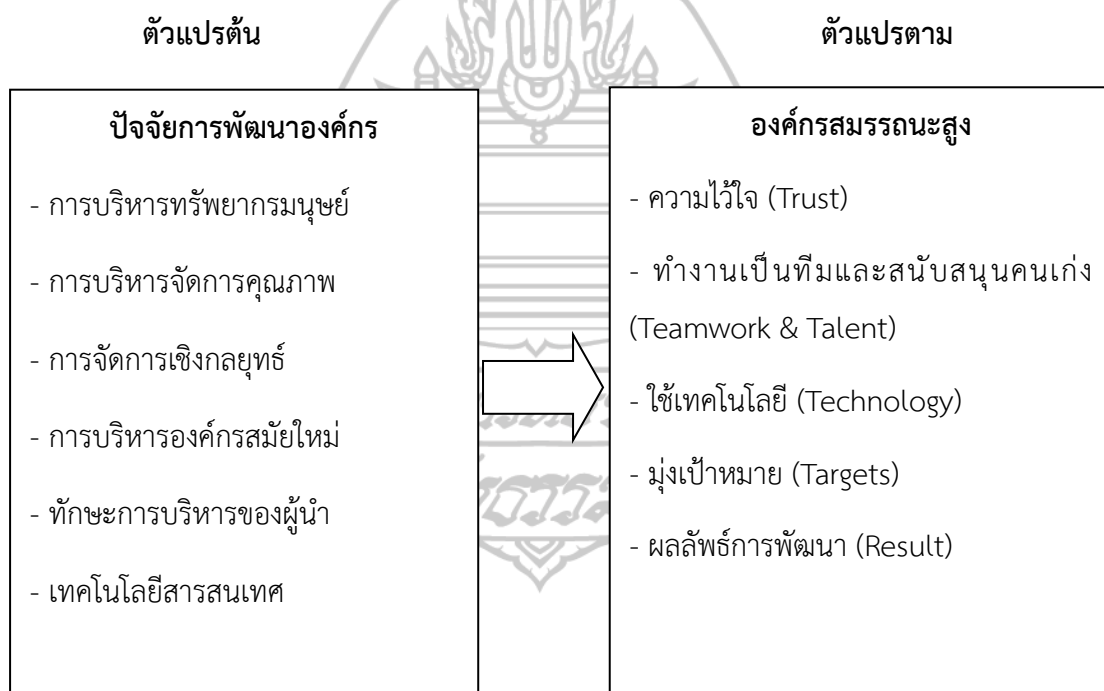
จากสาเหตุและความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริมและสนับสนุนให้การบริหารงานของโรงพยาบาลปากช่องนานา มีความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนางานองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางานองค์กรกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH - 4T ซึ่งประกอบด้วย ความไว้วางใจ ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง ใช้เทคโนโลยี มุ่งเป้าหมาย และผลลัพธ์การพัฒนา (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2566, น. 6-12) แนวคิดการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (ชลธิชา บุณนธ์, วัลลภา อารีรัตน์, เกื้อจิตต์ ฉิมทิม, 2564, น. 13-1 – 13-8) แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพ (ชลธิชา บุณนธ์, วัลลภา อารีรัตน์, เกื้อจิตต์ ฉิมทิม, 2564, น. 13-1 – 13-8) แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ (เพ็ญศิริ ฤทธิกรณ์, ประเสริฐ อินทร์รักษ์, 2560, น.166-175) แนวคิดการบริหารองค์กรสมัยใหม่ (บุรินทร์ จินดาพรรณ, 2566, น.102-111) แนวคิดทักษะการบริหารของผู้ผู้นำ (ปริญดา ไตรยะวงศ์, สมปรารถนา ตาผล, 2566, น.61-71) และแนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ (พรนิภา ธนาธรรมนันท์, จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ, อรรณพ โพธิสุข, 2562, น. 276-293) มาใช้ในการกำหนด กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาคือ

สมมติฐานที่ 1 : การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 2 : การบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 3 : การจัดการเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 4 : การบริหารองค์กรสมัยใหม่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 5 : ทักษะการบริหารของผู้นำมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ 6 : เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางค์กรกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร คือ บุคลากรโรงพยาบาลปากช่องนานา จำนวน 910 คน (อ้างอิงจากแผนกบุคคล ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2567)

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลปากช่องนานา จำนวน 910 คนโดยใช้วิธีคำนวณสูตรของ Taro Yamane (ศิริพงษ์ พงษ์พันธ์, 2553, น. 203) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้ จำนวน 278 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified sampling) และใช้การสุ่มแบบกำหนดโควตา

5.2 ขอบเขตด้านของเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการพัฒนางองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โรงพยาบาลปากช่องนานา ตามแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH - 4T ซึ่งประกอบด้วย ความไว้วางใจ ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง ใช้เทคโนโลยี มุ่งเป้าหมาย และผลลัพธ์การพัฒนา แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพ แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดการบริหารองค์กรสมัยใหม่ แนวคิดทักษะการบริหารของผู้บริหาร และแนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้สำหรับการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือน เมษายน - เดือน สิงหาคม 2567 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

5.4 ขอบเขตด้านของตัวแปร

5.4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการพัฒนางองค์กร ประกอบด้วย 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2) การบริหารจัดการคุณภาพ 3) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 4) การบริหารองค์กรสมัยใหม่ 5) ทักษะการบริหารของผู้บริหาร และ 6) เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.4.2 ตัวแปรตาม คือ องค์กรสมรรถนะสูง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความไว้วางใจ 2) ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง 3) ใช้เทคโนโลยี 4) มุ่งเป้าหมาย และ 5) ผลลัพธ์การพัฒนา

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 องค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T หมายถึง องค์กรที่มีขีดความสามารถในการบริหาร จัดการองค์กรให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยขับเคลื่อนการดำเนินการขององค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประเด็น คือ

6.1.1 การสร้างความไว้วางใจ (Trust) : การสร้างความไว้วางใจแก่ประชาชน บุคลากร และเครือข่าย โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน สร้างเสริมค่านิยมองค์กร สร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร มีสภาพแวดล้อมที่ดี และความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายสุขภาพ

6.1.2 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสนับสนุนผู้มีความสามารถโดดเด่นในงาน (Teamwork & Talent) : การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสนับสนุนผู้มีความสามารถโดดเด่นในงานที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี โดยเพิ่มความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ และค่าตอบแทน

6.1.3 การใช้เทคโนโลยี (Technology) : การใช้เทคโนโลยีให้เกิดผลผลิตภาพ และบริการที่มีคุณค่า เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน เช่นการใช้ระบบ paperless ในการทำงาน และใช้ระบบตรวจทางไกล (telemedicine)

6.1.4 การทำงานที่มุ่งเป้าหมาย (Target) : การทำงานที่มุ่งเป้าหมาย คนทำงานมีความสุข องค์กรมีความพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลง มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้ มีการวางแผนดำเนินงานที่ชัดเจนและมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สื่อสารเป้าหมายและแผนงานให้กับทุกคนอย่างชัดเจนเพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจที่ตรงกัน สอดคล้องกับค่านิยมหลัก “ร่วมใจ ใฝ่งาน บริการคุณาติมิตร”

6.1.5 ผลลัพธ์ (Result) : ผลลัพธ์การพัฒนางานองค์กรสมรรถนะสูง ประกอบด้วย

- 1) องค์กรมีคุณภาพ (Quality) : องค์กรมีคุณภาพ วัดผลจากการผ่านการรับรองคุณภาพ HA
- 2) การยอมรับ (Acceptability) : การยอมรับของสังคม ชุมชน หรือผู้รับบริการ จากการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือข้อร้องเรียนจากประชาชน
- 3) การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) : การวัดประสิทธิภาพ โดยวัดจากความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรคือ ศูนย์การแพทย์และการสาธารณสุขชั้นเลิศในเขตการท่องเที่ยวระดับประเทศ และประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากร โดยให้ความสำคัญกับทั้งคน เงิน และวัสดุอุปกรณ์

6.2 ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร หมายถึง องค์กรประกอบหรือเงื่อนไขที่มีผลต่อการ เติบโตและพัฒนาขององค์กร ประกอบไปด้วย

6.2.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้พัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นด้านการจัดทำข้อเสนอ พร้อมทั้งสนใจพัฒนาและธำรงรักษาให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กร เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน

6.2.2 การบริหารจัดการคุณภาพ หมายถึง การบริหารที่กำหนดมาตรฐานอย่างชัดเจน ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันวางแผนกิจกรรมเพื่อปรับปรุงและควบคุมมาตรฐานคุณภาพและบริการ ระบบสารสนเทศได้รับการออกแบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารและ

บุคลากรร่วมพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และมีวัฒนธรรมที่เน้นคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

6.2.3 การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การวางแผนทางการดำเนินงานและควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อให้จำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน และการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

6.2.4 การบริหารองค์กรสมัยใหม่ หมายถึง กระบวนการทำงานมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน บุคลากรมีความยืดหยุ่นในการทำงาน พร้อมปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงเสมอ มีวัฒนธรรมทำงานเป็นทีม บุคลากรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนาและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2.5 ทักษะการบริหารของผู้นำ หมายถึง ผู้นำมีความสามารถในการนำนวัตกรรมการบริหารมาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานให้มีคุณภาพ มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสนับสนุนการบริหารงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในโรงพยาบาลเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เข้าใจนโยบายและสามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม กล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา และเปิดโอกาสให้ระดมความคิดเพื่อกำหนดหลักการ วิธีปฏิบัติ และแนวดำเนินการงาน

6.2.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์เพียงพอ พร้อมใช้ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวม จัดเก็บ ประเมินผลข้อมูล

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

- 7.1 ทำให้ทราบปัจจัยการพัฒนางานของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา
- 7.2 ทำให้ทราบถึงระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา
- 7.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางานองค์กรกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา
- 7.4 ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมต่างๆ รวมทั้งได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อ กำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กรสมัยใหม่
6. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหาร
7. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. ข้อมูลกรณีศึกษา โรงพยาบาลปากช่องนานา
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูง

1.1 ความหมายขององค์กรสมรรถนะสูง

องค์กรสมรรถนะสูง หมายถึง องค์กรที่มีความสามารถในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเต็มที่ องค์กรสมรรถนะสูงมีศักยภาพในการเติบโตและปรับตัวต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการจัดการทรัพยากรทั้งทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยมีลักษณะเด่นดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและความรับผิดชอบ องค์กรสมรรถนะสูงมีผู้นำและพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของตนเองและขององค์กรอย่างมาก มุ่งมั่นและรับผิดชอบในการทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. การนำองค์กรสมรรถนะสูงมีการนำที่เชื่อถือได้และมีประสิทธิภาพ ผู้นำสามารถแนะนำทีมไปสู่วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. วัฒนธรรมองค์กร องค์กรสมรรถนะสูงมีวัฒนธรรมที่สนับสนุนความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม เป็นสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงาน
4. การตอบสนองต่อเปลี่ยนแปลง องค์กรสมรรถนะสูงมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว เปิดรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่เพื่อปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์
5. การบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรสมรรถนะสูงมีการบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวางแผนการเงินและการลงทุนอย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเติบโตและความยั่งยืนของธุรกิจ
6. การให้บริการลูกค้าที่ดี องค์กรสมรรถนะสูงมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างดี มีการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
7. การพัฒนาองค์กร องค์กรสมรรถนะสูงมุ่งเน้นการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

1.2 องค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงในเชิงทฤษฎี

องค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงมีหลักการและองค์ประกอบหลักที่ช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ องค์กรสมรรถนะสูงมีวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ชัดเจน เป็นแนวทางในการกระตุ้นและสร้างการร่วมมือที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกคนมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายร่วมกัน
2. โครงสร้างองค์กร องค์กรสมรรถนะสูงมีโครงสร้างที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถจัดการและสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการแบ่งหมวดหมู่งานและหน้าที่อย่างชัดเจน
3. การนำ องค์กรสมรรถนะสูงมีผู้นำที่มีความสามารถและความเชื่อมั่น ผู้นำไม่เพียงแต่มีทักษะในการบริหารและนำทีมไปสู่เป้าหมาย แต่ยังสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นและส่งเสริมการทำงานร่วมกัน
4. วัฒนธรรมองค์กร องค์กรสมรรถนะสูงมีวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนา มีการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและรับฟังเสียงของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและองค์กร

5. กระบวนการและเทคโนโลยี องค์กรสมรรถนะสูงมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบและมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

6. การพัฒนาบุคลากร องค์กรสมรรถนะสูงมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ใ้ทักษะและความรู้ที่จำเป็น เพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและท้าทายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

7. การวัดและประเมิน องค์กรสมรรถนะสูงมีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนากระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการสร้างองค์กรสมรรถนะสูงเกิดจากการรวมกันของพื้นฐานที่แข็งแกร่ง เมื่อองค์กรมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ มีโครงสร้างและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน และมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการ จะช่วยสร้างพื้นฐานที่เข้มแข็งสำหรับการเติบโตและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

1.3 ความหมายขององค์กรสมรรถนะสูง ตามกระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T

องค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T หมายถึง องค์กรที่มีขีดความสามารถในการบริหาร จัดการองค์กรให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยขับเคลื่อนการดำเนินการขององค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 T1 การสร้างความไว้วางใจแก่ประชาชน บุคลากร และเครือข่าย (Trust) ประกอบด้วย

t1.1 การสร้างเสริมค่านิยมองค์กร (Core Value) เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสำเร็จและยั่งยืน ค่านิยมขององค์กรเป็นหลักการและทัศนคติที่กำหนดพฤติกรรมและการดำเนินการของบุคลากรทุกคนในองค์กร

t1.2 การสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร (Moral) เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเป็นกลางและยั่งยืน กิจกรรม เช่น กำหนดค่านิยมและจริยธรรม (Define Values and Ethics): กำหนดค่านิยมและจริยธรรมที่ต้องการให้องค์กรยึดถือและปฏิบัติตาม สร้างความเข้าใจร่วมกันในค่านิยมและจริยธรรมที่องค์กรต้องการสร้างขึ้น ผู้นำต้องเป็นตัวอย่าง (Lead by Example) ผู้นำในองค์กรต้องเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติตามค่านิยมและจริยธรรม เป็นต้น การทำตามและปฏิบัติตามค่านิยมและจริยธรรมจะส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรติดตามและทำตาม

t1.3 ความสมดุลของการดำเนินชีวิตกับการทำงาน (Work-Life Balance) เป็นหลักการที่กำหนดถึงการจัดสรรเวลาและพลังงานให้มีความสมดุลระหว่างกิจกรรมทางส่วนตัวและการทำงานเพื่อลดความเครียด ทำให้สุขภาพจิตและร่างกายที่ดี

t1.4 การดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร (Happy Workplace) กิจกรรมที่ทำ 1. ส่งเสริมสุขภาพทางกาย ให้สิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกาย เช่น โปรแกรมการออกกำลังกายหรือฟิตเนสในพื้นที่ทำงาน สนับสนุนโปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปี หรือโปรแกรมสุขภาพ 2. ส่งเสริมสุขภาพจิต ให้บริการการปรึกษาจิตเวชหรือโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพจิตในที่ทำงาน สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นส่วนร่วมและสร้างความร่วมมือ เช่น กิจกรรมสันทนาการ การเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น 3. สนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน สนับสนุนโปรแกรมการทำงานเพื่อความยืดหยุ่น เช่น การทำงานระยะเวลาที่ยืดหยุ่น หรือโอกาสทำงานแบบพาร์ทไทม์ 4. ส่งเสริมนโยบายการให้การลาพักร้อนและการลาป่วยที่ยืดหยุ่น 5. สนับสนุนความเข้มแข็งทางอารมณ์ สร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน โดยให้การติดต่อระหว่างบุคลากรและการสนับสนุนความร่วมมือ ให้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการจัดการกับความเครียดและการสร้างความสุขในที่ทำงาน 6. สนับสนุนการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ให้โอกาสและทุนสนับสนุนในการศึกษาและการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ส่งเสริมโปรแกรมการพัฒนาสายงานและความเชี่ยวชาญ 7. ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน สร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพและสนับสนุนการทำงานร่วมกัน สนับสนุนการสร้างความเข้าใจและการสื่อสารที่ดีระหว่างบุคลากรในที่ทำงาน 8. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทำงาน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทำงานให้เหมาะสมและสะดวกสบายตามความต้องการของพนักงาน สนับสนุนนโยบายและกิจกรรมที่สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและดูแลผู้คนในองค์กร

t1.5 สภาพแวดล้อมที่ดี และความปลอดภัยในการทำงาน (Safety Workplace) สภาพแวดล้อมที่ดี มีพื้นที่ทำงานที่เหมาะสมและสะอาด มีการจัดเรียงโต๊ะและอุปกรณ์ทำงานให้เป็นระเบียบ สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและกระตือรือร้น โดยเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและทีมงาน ความปลอดภัยในที่ทำงาน มีมาตรการความปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและความเสี่ยงในที่ทำงาน และให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในที่ทำงานแก่พนักงาน

ประเด็นที่ 2 T2 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสนับสนุนผู้มีความสามารถโดดเด่นในงาน ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี (Teamwork & Talent) ประกอบด้วย

t2.1 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Team Building) โดยมีวิธีการดังนี้ กำหนดเป้าหมายและบทบาทชัดเจน สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง สนับสนุนการสื่อสารที่ดี ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน สนับสนุนการแก้ไขขัดแย้งและการทำงานภายใต้ความร่วมมือ ส่งเสริมความรับผิดชอบร่วม ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนา และการให้การตอบรับและการชื่นชม

t2.2 การสร้างสรรค์การดำเนินงานขององค์กร (Creative Thinking) เป็นกระบวนการที่องค์กรใช้เทคโนโลยี วิธีการ และความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและสามารถเปลี่ยนแปลงตนเองได้ตามสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นและเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

t2.3 การปรับปรุงและขั้นตอนวิธีการทำงาน (Lean Process) เพื่อให้บริการแก่ประชาชนหรือ ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

t2.4 การสนับสนุนคนเก่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี (Talent Management) วิธีการสนับสนุนคนเก่งในการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีในองค์กร ให้โอกาสและเสริมสร้างทักษะ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ให้ความยืดหยุ่นและอิสระในการดำเนินงาน สร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ให้การชกชวนและให้เสริมสร้างการลุกขึ้นเสมอ การสนับสนุนและการชื่นชม การสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ

t2.5 การยกย่องชมเชยและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ (Reward & Career Path) มีวิธีดังนี้ การให้คำชมและขอบคุณ การให้ตำแหน่งหรือความรับผิดชอบเพิ่มเติม การให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำ การให้โอกาสในการศึกษาและการเรียนรู้ การตั้งเป้าหมายและการวางแผนอาชีพ การส่งเสริมความรับผิดชอบและการนำ และการให้รางวัลและของขวัญ เป็นต้น

ประเด็นที่ 3 T3 การใช้เทคโนโลยี (Technology) ให้เกิดผลิตภาพ และบริการที่มีคุณค่า เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการสื่อสารภายในองค์กรรวดเร็ว แม่นยำ ประกอบด้วย

t3.1 การใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Communications Technology) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

t3.2 การใช้นวัตกรรมในการทำงาน (Innovation)

ประเด็นที่ 4 T4 การทำงานที่มุ่งเป้าหมาย (Target) คนทำงานมีความสุข องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

ประกอบด้วย

t4.1 การนำองค์กรที่มุ่งเป้าหมาย (Leadership) คนทำงานมีความสุข องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

t4.2 การปรับปรุงผลการดำเนินงานองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)

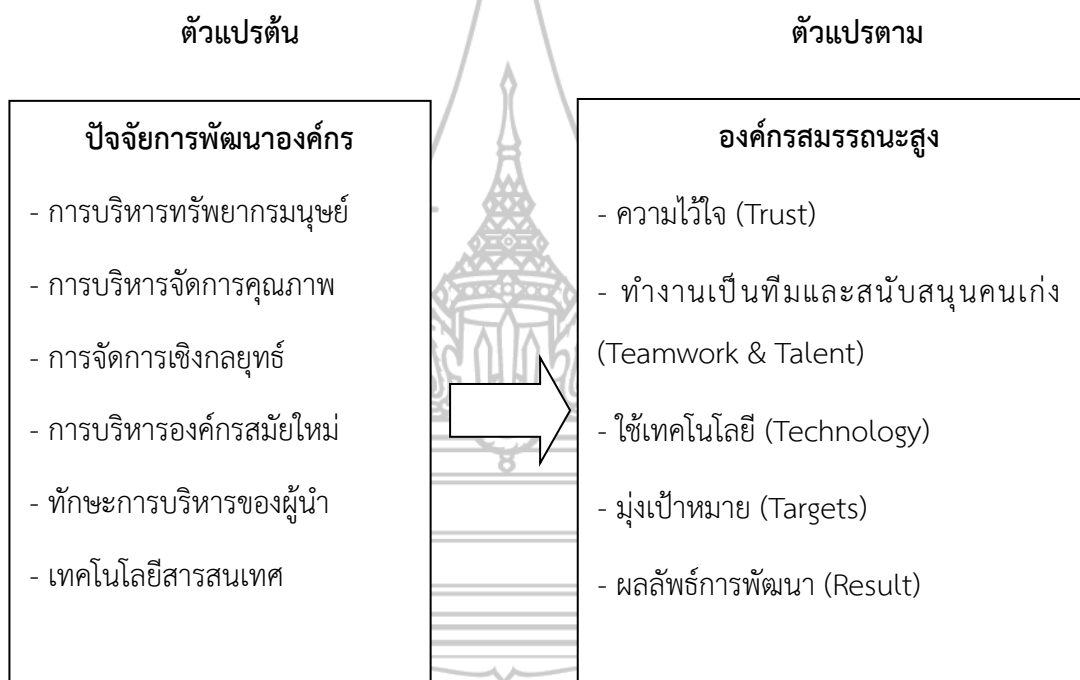
ประเด็นที่ 5 ผลลัพธ์การพัฒนางานองค์กรสมรรถนะสูง (Result) กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ประกอบด้วย

5.1 องค์กรมีคุณภาพ (Quality) วัดผลจากการผ่านการรับรองคุณภาพ HA

5.2 การยอมรับของสังคม (Acceptability) ชุมชน หรือผู้รับบริการ จากการวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.3 การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยวัดจากความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ขององค์กร และประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากร

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำเสนอกรอบ แนวคิด ดังนี้



ตัวแปรต้น ปัจจัยการพัฒนาองค์กร 6 ด้าน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3 งานวิจัยดังนี้ 1) งานวิจัยของ วารุณี ภูมิศรีแก้ว และธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มี สมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี 2) งานวิจัยของ ชลธิชา บุนนที วัลลภา อารีรัตน์ และ เกื้อจิตต์ ฉิมทิม (2564) วิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21 3) งานวิจัยของ พรนิภา ธนาธรรมนันท์, จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการและ อรรถนพ โพธิสุข (2562) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบการเป็น องค์กรสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 2

2. การบริหารจัดการคุณภาพ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 1 งานวิจัยคือ งานวิจัยของ ชลธิชา บุณนท์ วัลลภา อารีรัตน์ และ เกื้อจิตต์ ฉิมทิม (2564) วิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21

3. การจัดการเชิงกลยุทธ์ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3 งานวิจัยดังนี้ 1) งานวิจัยของ บุรินทร์ จินดาพรรณ (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ 2) งานวิจัยของ วารุณี ภูมิศรีแก้ว และธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี 3) งานวิจัยของ ชลธิชา บุณนท์ วัลลภา อารีรัตน์ และ เกื้อจิตต์ ฉิมทิม (2564) วิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21

4. การบริหารองค์กรสมัยใหม่ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 1 งานวิจัยคือ งานวิจัยของ บุรินทร์ จินดาพรรณ (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์

5. ทักษะการบริหารของผู้นำ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3 งานวิจัยดังนี้ 1) งานวิจัยของ เพ็ญศิริ ฤทธิกรณ์ และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์ (2559) วิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 2) งานวิจัยของ วารุณี ภูมิศรีแก้ว และธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี 3) งานวิจัยของ ปริญญา ไตรยะวงศ์ และสมปรารถนา ดาผล (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูงตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8

6. เทคโนโลยีสารสนเทศ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 1 งานวิจัยคือ งานวิจัยของ พรนิภา ธารธรรมนันท์, จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการและ อรรถณพ โพธิ์สุข (2562) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 2 ซึ่งขอนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังนี้

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจพัฒนาและธำรงรักษาให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพ

กายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการ ที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุสุขภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงาน ให้สามารถดำรงชีวิต อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข (พยอม วงศ์สารศรี, 2542, น. 153)

การจัดการทรัพยากรบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงาน บุคลากร และ/หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการสรรหา การคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้ง ดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life, QWL) ที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับ องค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต (ณัฐพันธ์, 2542, น. 3)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง (1) เป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (2) เป็นนโยบายและการปฏิบัติในการใช้ทรัพยากร มนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (3) เป็นกิจกรรมที่ออกแบบเพื่อจัดหา ความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร (4) เป็นหน้าที่หนึ่งขององค์กรซึ่งทำให้เกิดประสิทธิผล สูงสุดจากการใช้พนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายเฉพาะบุคคล (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542, น. 9)

การบริหารงานบุคคล หมายถึง เป็นกระบวนการที่ทำให้ได้คน ใช้คนและบำรุงรักษา คนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสม นั่นก็คือ หน้าที่ทางด้านการ รับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนาตัวบุคคล การรักษาระเบียบวินัย การให้สวัสดิการ และการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน (เสนาะ ตีเยาว์, 2543, น. 11)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) มีคำที่ใช้ ไกล่เคียงกัน หลายคำ เช่น การจัดการทรัพยากรคน การจัดการงานบุคคล การจัดการกำลังคน หรือแม้แต่การบริหารงานบุคคล คำที่พบในตำราภาษาไทยมากคือ คำว่า การบริหารงานบุคคล แต่ใน ปัจจุบันนิยมใช้คำว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้วยเหตุผลที่ว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง โดยองค์กรจะดำเนินการกิจ 13 หลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น องค์กร จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในระดับปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากร มนุษย์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหาร อื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็จะตามมา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อ การพัฒนาองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลซึ่งถือว่าเป็น ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การ ฝึกอบรม และพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพ และความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

Fisher, Schoenfeldt and Other (1993, p. 5) เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวข้อง กับการตัดสินใจทางการบริหารทั้งมวล และการปฏิบัติที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติเพื่อองค์การ

Dessler (1997, p. 72) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นนโยบายและการปฏิบัติในการ ใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

Mondy, Noe, and Premeaux (1999, p. 5) ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

Byars and Rue (2000, p. 4) ให้ความเห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมที่ออกแบบเพื่อจัดหาความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

Bowin & Harvey (2001, p. 6) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมในการพัฒนา จูงใจ การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรให้อยู่ในระดับสูง

รวมทั้งการหลอมรวมความต้องการของบุคคลแต่ละคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร Robert and David (2001, p. 4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคล อันตรงค่าขององค์กรให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีภารกิจหลัก 7 ด้าน คือ การวางแผนด้านกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล การดูแลสุขภาพความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง หน้าที่หนึ่งขององค์กร ซึ่งเริ่มตั้งแต่การวางแผน การสรรหาคัดเลือก กำหนดค่าตอบแทน การฝึกอบรมพัฒนา การประเมินผลการทำงาน เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือว่าทรัพยากรมนุษย์มีฐานะเป็นทรัพย์สินที่มีประโยชน์และคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะสร้างความสามารถในด้านต่าง ๆ ในการแข่งขันขององค์กรสูงขึ้น

เป้าหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 4 วัตถุประสงค์หลัก คือ การสรรหา การพัฒนา รักษาไว้และเพื่อใช้ประโยชน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (อรพันธ์อันติมานนท์, 2560) 3.1 การสรรหา คือการหาคนดีคนเก่งเข้ามาทำงาน โดยการสรรหาประกอบด้วย การสรรหาแบบตั้งรับหรือแบบตั้งเดิม และการสรรหาเชิงรุก 3.2 การพัฒนา คือการรับเข้ามาแล้วพัฒนาให้เป็นคนดีให้เป็นคนเก่งยิ่งขึ้นไป การที่จะพัฒนาให้เก่งขึ้นได้นั้น จะต้องรู้ว่าเป็นใคร มีความถนัด มีจุดแข็ง

จุดอ่อนอย่างไร โดยการจัดทำ Career Planning หรือจัดทำ Individual Development Plan ทั้งนี้ การพัฒนาเป็นเรื่องที่จำเป็นในการสร้างคน ซึ่งต้องพัฒนาอย่างทั่วถึงทั้งองค์การ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3.3 การรักษาไว้ คือการรักษาไว้ให้อยู่กับองค์การ เป็นเรื่องของการจัดการทางก้าวหน้าในอาชีพ การมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม การสร้างความพึงพอใจและเป็นผู้รักองค์การ 3.4 การใช้ประโยชน์ คือการใช้คนให้ตรงกับงาน ให้ความเป็นอิสระและมีส่วนร่วมให้ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

โดยสรุปแล้ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ เพราะต้องใช้มนุษย์เป็นผู้ให้บริการที่สำคัญ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้มีคนที่ทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ได้คนดี มีความสามารถมาทำงานที่เหมาะสมกับงาน มีการรักษาคนให้อยู่กับองค์การ โดยมีการพัฒนา การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการประเมินผลที่เหมาะสม ตลอดจน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมในการทำงานให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์

2.2 องค์ประกอบหรือกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร มีองค์ประกอบหลายด้านที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบหรือกระบวนการที่สำคัญประกอบด้วยดังนี้

1. วางแผนและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning and Management):

- วางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรมีข้อมูลเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับความต้องการของบุคลากรในอนาคต โดยพิจารณาแผนการดำเนินงาน และเป้าหมายขององค์กร

- การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวข้องกับการรับสมัครพนักงานใหม่ การจัดการประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาและการส่งเสริมพนักงาน เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดี

2. การสรรหาและเลือกบุคคล (Recruitment and Selection):

- การสรรหา การสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานที่ว่าง โดยใช้เครื่องมือและกระบวนการที่เหมาะสม เช่น การโฆษณาตำแหน่งงาน การใช้เครื่องมือออนไลน์

- การเลือก การประเมินและเลือกบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถที่เหมาะสมสำหรับองค์กร โดยใช้การสัมภาษณ์ การทดสอบทักษะ เป็นต้น

3. การพัฒนาและการเรียนรู้ (Development and Learning):

- การพัฒนา การสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาทักษะและความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมให้กับบทบาทหรือตำแหน่งงานใหม่ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ

- การเรียนรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของพนักงาน โดยใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ออนไลน์หรือโปรแกรมการเรียนรู้ภายในองค์กร

4. การประเมินประสิทธิภาพ (Performance Management):

- การตั้งเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการปฏิบัติงาน
- การประเมินผล การประเมินความสำเร็จและประสิทธิภาพของพนักงานตามเป้าหมายที่กำหนด

5. การบริหารการเงินและสวัสดิการ (Compensation and Benefits Management):

- การบริหารเงินเดือน การจัดการและวางแผนเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงาน เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นสิทธิตามนโยบายขององค์กร

- สวัสดิการ การจัดการโบนัส การบริการสุขภาพ บำนาญ และสวัสดิการอื่น ๆ ที่ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

6. การบริหารความสัมพันธ์ในองค์กร (Employee Relations Management):

- การสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน และการแก้ไขปัญหาหรือข้อพิพาทในองค์กร

- การจัดการความขัดแย้ง การแก้ไขข้อพิพาทและความขัดแย้งในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

7. การบริหารและการพัฒนาบุคลากรผู้นำ (Leadership Management and Development):

- การพัฒนาผู้นำการสนับสนุนและพัฒนาทักษะในการนำและการบริหารของผู้นำในองค์กร

- การจัดการทีม การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและเชื่อมโยงกับการดำเนินงานขององค์กรโดยตรง การดำเนินงานดังกล่าวต้องมีการวางแผนและการปฏิบัติที่เป็นระบบ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

3. การบริหารจัดการคุณภาพ

3.1 ความหมายของการบริหารจัดการคุณภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) คุณภาพเป็นสิ่งที่ทุกธุรกิจให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่มีสภาพการแข่งขันทางธุรกิจสูง เนื่องจากคุณภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน ปัจจุบันมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) ซึ่งสามารถรวบรวมได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ความหมายของการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

นักทฤษฎี	ความหมาย/คำจำกัดความ
Goetseh and David (1994)	การบริหารงานที่เน้นคุณภาพบริการโดยใช้หลักการที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นหลัก คำนึงถึงควมมีคุณภาพที่ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร มีการทำงานเป็นทีม และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ เปิดโอกาสให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ มีจุดมุ่งหมายร่วมกันให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมและมีกำลังสร้างอำนาจให้แก่บุคลากรได้ทำงานที่เป็นอิสระ
Lewis and Smith (1991, อ้างอิงใน เอกวิณา ชาตรีอดิเรก , 2548, น. 12)	การบริหารในแนวคิดที่เน้นการให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยจัดให้มีการปรับปรุงคุณภาพทั้งระบบ มีการทำงานเป็นทีม และความร่วมมือของทีมงาน เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแก้ไขปัญหาโดยใช้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและมีการประเมินย้อนกลับ
John Macdonald (1993)	การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นสัญลักษณ์แทนการบริหารอย่างมีคุณภาพ โดย Total หมายถึง ทุกคนในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องในการผลิตขั้นสุดท้ายหรือให้บริการแก่ลูกค้า Quality หมายถึง การปฏิบัติให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการโดยที่สามารถเข้าไปจัดระเบียบให้กับระบบได้ และ Management หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับคนทั้งระบบ เป็นเครื่องมือสนับสนุนและเทคนิควิธีการ และยึดหลักนำ TQM ไปใช้กับทุกส่วนของระบบ รวมถึง TQM เป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงที่มีเป้าหมายในการกระตุ้นให้คนทำงานอย่างเป็นระบบ

จากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) เป็นหลักการในการบริหารที่มุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องของคุณภาพของสินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร

3.2 หลักการหรือกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ

การบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management) เป็นกระบวนการที่ออกแบบมาเพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรผลิตหรือให้บริการมีคุณภาพสูงสุดและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม หลักการหรือกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพนั้น มีองค์ประกอบหลายด้านที่สำคัญดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (Quality Objectives)

การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ การตรวจสอบและประเมินเป้าหมายเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายได้ (สุพัตรา ปราณี, 2559, น. 11)

2. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)

การวางแผนกิจกรรมเพื่อปรับปรุงและควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ การจัดทำแผนการทดสอบและการตรวจสอบคุณภาพ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2554, น. 7)

3. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

การตรวจสอบและตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบ กระบวนการผลิต หรือผลิตภัณฑ์ เพื่อรับรองว่ามีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด การใช้เครื่องมือหรือเทคนิคการวิเคราะห์สถิติเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผลิตภัณฑ์ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2554, น. 7)

4. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

การกำหนดกระบวนการและมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับการผลิตและการบริการ การให้คำปรึกษาและการสอนให้บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตามกระบวนการและมาตรฐานคุณภาพ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2554, น. 7)

5. การปรับปรุงต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ และการใช้หลักการดังกล่าวเพื่อปรับปรุงองค์กรตามความต้องการของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมธุรกิจ (สุพัตรา ปราณี, 2559, น. 11)

6. การรับผิดชอบต่อคุณภาพ (Quality Responsibility)

การเสริมสร้างการรับผิดชอบต่อที่ชัดเจนเพื่อความสำเร็จของการบริหารจัดการคุณภาพ การสร้างวัฒนธรรมที่เน้นคุณภาพและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) สรุปแนวความคิดของนักทฤษฎีและนักปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ดังนี้ 1. คุณภาพสินค้าและบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในองค์กร ดังนั้นทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการควบคุม การติดตามผล การดูแลเอาใจใส่ คุณภาพสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอและตลอดเวลา 2. ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงต้องมีการกำหนดนโยบายและจุดยืนด้านคุณภาพ โดยถือว่าคุณภาพต้องมาก่อน 3. ส่งเสริมการป้องกันคุณภาพสินค้าในทุกขั้นตอนของวงจรคุณภาพ โดยให้การสนับสนุนทั้งทางด้านเงินทุนและเทคนิควิธีการ 4. สร้างระบบการควบคุมโดยการปลูกจิตสำนึกในคุณภาพ โดยดำเนินการทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นตลอดจนปลูกฝังวินัยให้ทุกคนทุกหน่วยงานในองค์กรถือปฏิบัติว่าคุณภาพคือความรับผิดชอบของทุกคน 5. ปลูกฝังการควบคุมคุณภาพจนถึงมือลูกค้า ไม่ใช่ขายสินค้าแล้วหมดภาระ ต้องมีการติดตามผลของคุณภาพสินค้าและบริการ การให้บริการหลังการขาย และการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในระหว่างการใช้งาน 6. จัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านคุณภาพ การรายงานคุณภาพ ผลของคุณภาพตลอดจนต้นทุนคุณภาพในแต่ละขั้นตอนโดยใช้ข้อมูลเหล่านั้นแสดงให้เห็นว่าในแต่ละหน่วยงานมีความสามารถในการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อการวางแผนขยาย กิจกรรมในด้านการป้องกันและการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น 7. สร้างระบบจูงใจให้มีการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีการจัดการแข่งขันหรือประกวดผลงานด้านคุณภาพ การกำหนดวันหรือสัปดาห์แห่งการรณรงค์เรื่องคุณภาพ 8. ให้เกียรติและยอมรับพนักงานหรือหน่วยงานที่มีผลงานด้านคุณภาพ โดยการแสดงผลงานด้านคุณภาพดีเด่น 9. จัดให้มีการฝึกอบรมอย่างจริงจังในเรื่องคุณภาพแก่พนักงานทุกระดับ และควรจัดให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 10. ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรทำกิจกรรมกลุ่ม โดยมีการกำหนดเป้าหมายในด้านคุณภาพ เช่น การพัฒนาคุณภาพ 11. พัฒนาเทคโนโลยีการผลิตสินค้าและบริการ โดยเน้นการปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัย เพื่อลดปัญหาเรื่องคุณภาพ 12. จัดให้มีระบบการวัด ตรวจสอบ และติดตามคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า และนำไปสู่ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้นตลอดไป 13. สร้างจิตสำนึกให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ ทุกคนในองค์กรมีหน้าที่ในการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง มีความปลอดภัยสูง บริการได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดต้นทุน 14. สร้างจิตสำนึกให้ทุกคนในองค์กรตระหนักว่าคุณภาพสินค้าและบริการต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หลักการสำคัญของการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550) ดังนี้ 1. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ (Quality-Oriented) องค์กรที่มีการบริหารจัดการคุณภาพ โดยรวมจะต้องยึด “คุณภาพ” เป็นแกนหลักในการบริหารจัดการคุณภาพ หมายถึง คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้หรือเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ จึงต้องตัดสินใจโดยลูกค้าภายนอกเป็นหลัก การที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยการวิจัย

ตลาดหรือสอบถาม การมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือการยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ (Customer Focus) 2. การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายนอกได้ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมองการทำงานอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันไปตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่เป็นวัตถุดิบจนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ คือได้สินค้า หรือบริการที่ถึงมือลูกค้า การมุ่งเน้นที่กระบวนการทำให้เกิดสภาพลูกค้าภายใน (Internal Customer) คือพนักงานทุกคนจะเป็นผู้ซื้อ เมื่อเขาทำงานในส่วนที่รับผิดชอบเสร็จแล้วส่งต่อเขาก็จะเป็นผู้ขาย ดังนั้นคุณภาพงานแต่ละคนทำจึงเกี่ยวโยงกันไปถึงลูกค้าภายนอก (External Customer) โดยถือว่า กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา พนักงานทุกคนในกระบวนการผลิตจึงมีผลต่อคุณภาพของสินค้า หรือบริการที่จะส่งให้ถึงมือลูกค้าภายนอก ซึ่งการบริหารโดยยึดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนครบวงจรจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อเมื่อพนักงานแต่ละคนในกระบวนการสามารถทำงานของตนได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและถูกต้องทุกครั้ง 3. ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม (Total Involvement) องค์กรที่มีการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นองค์กรที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาและปรับปรุงสู่องค์กรคุณภาพ (Quality Organization) ต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม (Employee involvement) โดยถือว่าผู้ปฏิบัติงานจะรู้ปัญหาและสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ดีที่สุด

4. การจัดการเชิงกลยุทธ์

4.1 ความหมายการจัดการเชิงกลยุทธ์

ความหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) ได้มีผู้ให้ความหมายหลากหลาย ดังนี้

Pearce และ Robison (2009) การจัดการเชิงกลยุทธ์ คือชุดของการตัดสินใจ และการกระทำที่ส่งผลให้การจัดทำแผนและการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

Robbin และ Coulter (2002) ได้ให้ความหมาย การจัดการเชิงกลยุทธ์ว่า หมายถึงกลุ่มของการตัดสินใจและการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบดำเนินงานในระยะยาวขององค์กร

Pitts และ Lei (2000) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นความคิด แผนงานและการกระทำที่องค์กรนำมาใช้ให้เกิดผลสำเร็จได้เปรียบคู่แข่ง

Schermerhorn (2002) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางงานดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ในการแข่งขัน

Wheelen และ Hunger (2006) ให้ความหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์ว่า หมายถึงการตัดสินใจในการปฏิบัติการเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานระยะยาว

จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2546) ได้ให้ความหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์ (strategic management) หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อมูลสำคัญของธุรกิจที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจ การวางแผนทางการดำเนินงานและควบคุมการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจว่าองค์กรสามารถที่จะดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถมีการพัฒนาการและสามารถมีการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่การจัดการเชิงกลยุทธ์มีเป้าหมายสำคัญ 2 ประการ คือ (1) สร้างและดำรงรักษาความสามารถในการแข่งขัน (competitive capacity) การเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวอยู่เสมอ การกำหนดและการดำเนินกลยุทธ์ช่วยให้ธุรกิจมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการ แข่งขันได้อย่างต่อเนื่อง (2) สร้างคุณค่า (create value) การจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยสร้างคุณค่า (value) แก่เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น (shareholder) ตลอดจนสร้างความพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของธุรกิจ เช่น พนักงานผู้ขายวัตถุดิบและลูกค้า เป็นต้น ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ (2546) กล่าวว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าประสงค์ตามพันธกิจ (mission) หรือภารกิจขององค์กร โดยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะผู้ที่ได้ผลประโยชน์จากองค์กร (stakeholders) นับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ และการกำหนดนโยบายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริการ (customer) พนักงาน (employee) ชุมชนในท้องถิ่น (community) ผู้ถือหุ้น (stakeholders) องค์กรประชาชน (civil society) ฯลฯ การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการใน 3 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน คือการวางแผนกลยุทธ์ (strategic planning) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (strategic implementation) และการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ (strategic control and evaluation) โดยการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (strategic planning) เป็นกระบวนการแรกเริ่มของการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมาย (เป้าประสงค์) วัตถุประสงค์ขององค์กรและการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

John M. Bryson (1995) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์ช่วยเสริมสร้างการสื่อสาร การมีส่วนร่วม การคำนึงถึงความแตกต่างด้านค่านิยมและผลประโยชน์ การเสริมสร้างการตัดสินใจตามหลักพื้นฐานของความเป็นเหตุเป็นผล และที่สำคัญที่สุดคือ การวางแผนกลยุทธ์จะก่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติการอย่างแท้จริง

กล่าวโดยสรุป การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการบริหารอย่างมีระบบที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำและอาศัยการวางแผนอย่างมีขั้นตอน โดยผ่านการตัดสินใจและการประเมินแล้วว่าเหมาะสมกับองค์การและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อันจะนำความสำเร็จมาสู่องค์การได้

4.2 ตัวแบบของการจัดการเชิงกลยุทธ์

ตัวแบบการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ของชุนวู (บุญศักดิ์ แสงระวี, ม.ป.ป.) (1) กำหนดจุดมุ่งหมายและภารกิจของการรบ (2) ประเมินความเข้มแข็งและความพร้อมของสรรพกำลัง (3) ประเมินสถานการณ์ของคู่ต่อสู้ (4) กำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ต่าง (5) ตัดสินใจเลือกกลยุทธ์และนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตัวแบบการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ของ Harvard Business School (SWOT model) (1) กำหนดจุดมุ่งหมาย/วัตถุประสงค์ (2) วิเคราะห์สถานการณ์ภายนอก (3) วิเคราะห์สถานการณ์ภายใน (4) กำหนดกลยุทธ์ (5) ประเมินความเป็นไปได้และเลือกกลยุทธ์ (6) นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปกระบวนการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การภาครัฐ และองค์การที่ไม่หวังผลกำไรและนำมาปรับใช้สำหรับการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อกำหนด กลยุทธ์ของชุมชนได้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน (assessing the organization's external and internal environments) (2) ระบุประเด็นที่จะนำไปสู่การวางกลยุทธ์ (identifying the facing the strategic issue organization) เป็นการประมวล จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่าง ๆ เข้าด้วยกัน หรือ การทำ SWOT matrix เพื่อพิจารณา ปัญหา ช่องว่างและประเด็น ที่ควรจะกำหนดกลยุทธ์ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก (3) การกำหนดกลยุทธ์ (formulating strategies and plans to manage the issue) เป็นการจัดทำข้อเสนอในรูปแบบของทางเลือกต่าง ๆ ที่ควรจะดำเนินงานทั้งในส่วนของงาน ประจำและงานโครงการ การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ การจัดสรรทรัพยากร และการจัดทำเอกสารแผน (4) ทบทวนและอนุมัติกลยุทธ์และแผน (reviewing and adopting the strategies and plan) เป็นการขออนุมัติกลยุทธ์และแผนจากผู้บริหารเพื่อนำแผนไปสู่การดำเนินงาน (5) การนำแผนไปสู่การดำเนินงาน (developing and effective implementation process) เป็นขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานระดับปฏิบัติที่จะนำแผนกลยุทธ์ไปวางแผนเพื่อการดำเนินงานขององค์การอีกชั้นหนึ่ง (6) การประเมินผล (reassessing strategies and the strategic planning process) เป็นขั้นตอนท้ายสุดที่มีความสำคัญ เพราะในการประเมินผลจะนำข้อมูลไปใช้สำหรับการปรับกลยุทธ์และแผนต่อไป

ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรสมัยใหม่เป็นองค์กรเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะต้องมีการนำแนวคิดของการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) สมัยใหม่มาใช้ด้วยเหตุนี้การที่องค์กรสามารถวางวิสัยทัศน์ในระยะยาวไว้ล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน

การกำหนดพันธกิจ (Mission) ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และกำหนดกลยุทธ์เพื่อผลักดันองค์กรให้บรรลุตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมาก

เฟรด อาร์ เดวิด (Fred R. David) เห็นว่าในการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ขององค์กรนั้นจะประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. ขั้นการกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Formulation) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดพันธกิจ (Mission Statement) การพิจารณาถึงโอกาสและข้อจำกัดที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก การพิจารณาถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์กร การพิจารณาประเมินทางเลือกกลยุทธ์ต่าง ๆ และการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน

2. ขั้นการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนประจำปี การกำหนดนโยบาย การจูงใจบุคลากรที่รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่การดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่ที่เน้นการทำงานตามกลยุทธ์ การกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การจัดเตรียมงบประมาณ รวมถึงการพัฒนาและการใช้ระบบการจัดการข้อมูล

3. ขั้นการประเมินผลกลยุทธ์ (Strategic Evaluation) จะเกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การทบทวนกลยุทธ์ที่ถูกนำไปใช้ การประเมินระดับความสำเร็จของกลยุทธ์และแผน รวมถึงการปรับปรุงแก้ไข

5. การบริหารองค์กรสมัยใหม่

5.1 ความหมายของการบริหารองค์กรสมัยใหม่

การบริหารองค์กรสมัยใหม่ หมายถึง การจัดการและนำองค์กรในยุคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการปรับตัวและพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่ระบบการทำงานที่เป็นเอกลักษณ์และเติมพิชิตกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

การบริหารองค์กรสมัยใหม่ หมายถึง การนำเสนอและใช้วิธีการที่ทันสมัยและปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในสมัยปัจจุบันรูปแบบการบริหารองค์กรสมัยใหม่นี้เน้นไปที่ความยืดหยุ่น ความรวดเร็วในการตอบสนอง และการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนาและจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 องค์ประกอบหรือหลักการการบริหารองค์กรสมัยใหม่

ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Theory) หลังจากที่มีข้อโต้แย้งและปฏิเสธทฤษฎีดั้งเดิม ทฤษฎีองค์การได้มีการพัฒนาการมาเป็นลำดับ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มทฤษฎีที่ศึกษาถึงพฤติกรรมศาสตร์

ที่มุ่งเน้นส่งเสริมความเข้าใจในบุคคล พฤติกรรมของกลุ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน การจูงใจและการให้ความสำคัญกับคนงาน การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ความพึงพอใจในการทำงาน ความร่วมมือ ตลอดจนอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและสิ่งที่กระทบต่อพฤติกรรม จนกระทั่งมีการพัฒนามาสู่ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีเชิงสถานการณ์หรือตามสถานการณ์ ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐานคือ องค์การแต่ละ องค์การมีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบหรือสภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ดังนั้นการบริหารองค์การจึงเป็นเรื่องของการทำให้องค์การแต่ละแห่งสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด โดยการปรับรูปแบบการจ้องการภายในแต่ละแห่งให้เหมาะสมเพื่อจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดขององค์การ เป็นแนวคิดที่มุ่งค้นคว้ารูปแบบการบริหารที่ยืดหยุ่น (flexibility) และมีความปรับตัวได้สูง (adaptable) ของแต่ละองค์การ

หลักการและลักษณะของการบริหารองค์การสมัยใหม่มีดังนี้

1. ความยืดหยุ่น (Agility):

การบริหารองค์การสมัยใหม่ต้องมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น การปรับโครงสร้างหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์และความต้องการของลูกค้า

2. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology and Innovation):

การบริหารองค์การสมัยใหม่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการธุรกิจ ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน (Goal Setting and Planning):

การบริหารองค์การสมัยใหม่มุ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและการวางแผนที่เป็นรูปแบบอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์

4. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture):

การบริหารองค์การสมัยใหม่สร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

5. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management):

การบริหารองค์การสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

6. การพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ (Learning Capability Development):

การบริหารองค์การสมัยใหม่ส่งเสริมการพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ของบุคลากร และสร้างระบบเรียนรู้ที่สนับสนุนการพัฒนาทักษะและความรู้

7. การให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นและการทำงานทีม (Flexibility and Teamwork):

การบริหารองค์กรสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นในการทำงานและการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรม การบริหารองค์กรสมัยใหม่นำเสนอแนวคิดและวิธีการใหม่ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวอย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่องในโลกธุรกิจและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

แนวความคิดทางการบริหารสมัยใหม่ ได้แก่ แนวความคิด Reinventing Government และแนวความคิดในกลุ่มการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือที่เรียกว่า NPM แนวความคิดในการบริหารสมัยใหม่จะเป็นการเสนอเทคนิคทางการบริหารที่นำมาแก้ปัญหาและพัฒนาการทำงานขององค์กร มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวความคิดการพัฒนาการทำงานของระบบราชการและองค์การภาครัฐ (Reinventing Government) แนวความคิด Reinventing Government เป็นเทคนิคทางการบริหาร ที่เสนอโดย David Osborne และ Ted Gaebler (วันชัย มีชาติ, 2557, น. 60-63) ซึ่งแนวความคิดนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของระบบราชการและองค์การภาครัฐเพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์การราชการที่มีการปรับเปลี่ยนระบบมีความคล่องตัวและปรับตัวได้เร็วขึ้น David Osborne และ Ted Gaebler เสนอการ ปรับเปลี่ยนระบบของหน่วยงานภาครัฐโดยเน้นหลัก 10 ประการ คือ 1. รัฐบาลที่มุ่งจุดประกายหน่วยงานภาครัฐจะกำกับดูแลมากกว่าการปฏิบัติเอง 2. รัฐบาลเป็นของชุมชน ราชการจะเพิ่มอำนาจให้กับชุมชนมากกว่าการให้บริการ 3. รัฐบาลที่เน้นการแข่งขัน หน่วยงานราชการจะเน้นการแข่งขันกันให้บริการ 4. รัฐบาลมุ่งเน้นภารกิจ โดยการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ 5. รัฐบาลที่เน้นผลสัมฤทธิ์ รัฐบาลจะให้การตอบแทนตามผลผลิตมากกว่าการให้การตอบแทนหรือลงทุนในการทำงาน 6. รัฐบาลจะมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่มุ่งตอบสนองความต้องการของตัวเอง 7. รัฐบาลที่คิดแบบผู้ประกอบการเน้นการหารายได้มากกว่าการใช้จ่ายงบประมาณ 8. รัฐบาลที่คัดค้านการคุ้มครองมากกว่าการรักษารักษา หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 9. รัฐบาลที่เน้นการกระจายอำนาจโดยมุ่งความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม 10. รัฐบาลที่เน้นการตลาด และการเปลี่ยนแปลงตามพลังของตลาด

2. แนวความคิดในกลุ่มการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือที่เรียกว่า NPM เป็นกระแสความคิดในการบริหารองค์การที่เกิดขึ้น ในช่วง 10-20 ปีที่ผ่านมา โดยแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งมี รายละเอียดที่สำคัญ

1. การนำเทคนิคและเครื่องมือทางการบริหารที่ใช้ได้ผลใน ภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งลักษณะนี้เป็นแนวความคิดที่เรียกว่า การจัดการนิยม (Managerialism) เทคนิควิธีการบริหารที่นำมาใช้ได้แก่ การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Managing by results) การควบคุมและจัดการในเรื่องมาตรฐานการทำงาน (Explicit standard and measures of performance) การคำนวณความคุ้มค่าในการลงทุน (Value for money) เป็นต้น 2. การให้มีหน่วยงานแบบอื่นเข้ามา

ดำเนินการ ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการประชาชน การให้หน่วยงานราชการเป็นกลไก ประการเดียวจะทำให้การบริหารไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร การใช้กลไกตลาดเข้ามาช่วยทำให้การ จัดการภาครัฐดีขึ้น แนวความคิดในการบริหารสมัยใหม่จะเป็นการเสนอเทคนิคทางการบริหารที่นำมา แก้ปัญหาและพัฒนาการทำงานขององค์กร

6. ทักษะการบริหารของผู้นำ

6.1 ความหมายทักษะการบริหารของผู้นำ

ความหมายทักษะการบริหารของผู้นำ

ทักษะ (skill) แมคเคลแลนด์ (McClelland) ให้ความหมายของทักษะ (skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะที่เกิดขึ้นมาจากพื้นฐานของความรู้ จะสามารถปฏิบัติ ได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว แคทซ์ (Katz) ให้ความหมายของทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถในการ เปลี่ยนความรู้ความเข้าใจออกมาเป็นรูปของการกระทำ นิวแมน (Newman) ได้ให้ความหมาย ของทักษะ คือ ความสามารถในการทำงานหรือกระทำให้บรรลุเป้าหมายปลายทางขององค์กรอย่างรวดเร็ว พยอม วงศ์สารศรี นักวิชาการของไทยให้ความหมายของทักษะ (skill) ว่าเป็นความสามารถ ในการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง หรือเป็นความชำนาญในการทำกิจกรรม ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

การบริหาร มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายค่านิยมของการบริหารไว้หลากหลาย แตกต่างกันไป เช่น ซีมอน (Simon) ที่ได้ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง ศิลปะในการให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จ โดยผู้บริหารไม่ต้องเป็นผู้ปฏิบัติเพียงแต่ใช้ศิลปะทำให้ผู้ซึ่งปฏิบัติ ปฏิบัติงานจนเป็นผลสำเร็จตรงตามจุดมุ่งหมายขององค์กร หรือเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจ เลือกลง สโตนเนอร์ (Stoner) กล่าวถึงการบริหารว่าเป็นกระบวนการของการวางแผนการจัดการ การแนะนำ และการควบคุม โดยระดมทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดในองค์กร มุ่งใช้เพื่อเป้าหมายที่วางไว้ ดร็ัคเกอร์ (Drucker) ปรมาจารย์ทางการบริหารของสหรัฐอเมริกากล่าวไว้ว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้ บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น เทอร์รี่ (Terry) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการวางแผน การจัดการ การจูงใจ และการควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรมนุษย์และอื่นๆ บาร์นาร์ด (Barnard) กล่าวไว้ว่าการบริหาร หมายถึง การทำงานภายในองค์กรซึ่งเป็นระบบของ การร่วมกันปฏิบัติกิจกรรมตั้งแต่สองคนขึ้นไป ฟลิปโป (Flippo) กล่าวถึงการบริหารว่าเป็นกระบวนการ ในการวางแผน การจัดองค์กร การปกครอง และการควบคุมกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กริฟฟิน (Griffin) ที่กล่าวว่า การบริหาร

หมายถึง กระบวนการ ของการวางแผน การจัดองค์กร การควบคุมทรัพยากรขององค์กรไม่ว่าจะเป็น ทรัพยากรบุคคล การเงิน ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ เดล (Dale) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการจัดองค์กร และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ กำหนดไว้ล่วงหน้า จอห์นสัน, แคสท์ และโรเซนวิก (Johnson, Kast and Rosenzweig) กล่าวไว้ว่า การบริหารเป็นการร่วมมือและประสานงานกันระหว่างมนุษย์และ ทรัพยากรทางวัตถุอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เมื่อรวมทั้งสองคำ คือ ทักษะและการบริหาร เข้าด้วยกัน จึงสรุปได้ว่า ทักษะการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการ ดำเนินงานอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการร่วมมือและประสานงานกันระหว่างมนุษย์และ ทรัพยากรทางการบริหารให้ดำเนินไปเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

6.2 ทักษะของผู้บริหารองค์กรสมัยใหม่

ภาวะผู้นำ/การนำองค์กร คือกระบวนการที่เต็มไปด้วยพลังในการกระตุ้นให้ผู้อื่นผูกพัน และเต็มใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้เพราะภาวะผู้นำ คือ หลักของความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการของการนำ และต้องทำให้ผู้อื่นทำงาน ดังนั้นการเป็นผู้นำต้องเน้นความสามารถในการสร้าง แรงบันดาลใจให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นด้วยตนเองในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร กล่าวได้ว่า อำนาจที่แท้จริง ไม่ใช่อำนาจที่มาจากการบังคับ แต่เป็นอำนาจที่เกิดจาก ความเคารพในแนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ ดังนี้

6.2.1 ผู้นำควรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม และสร้างองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า รวมทั้งกำหนดความคาดหวังให้สูง ทั้งนี้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและ ความคาดหวังขององค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

1) วิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึง สภาพที่องค์กรต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทางที่องค์กร จะมุ่งไป สิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการในอนาคต 2) พันธกิจ (Mission) หมายถึง หน้าที่โดยรวมขององค์กร พันธกิจเป็นการตอบคำถามว่าองค์กรต้องการบรรลุอะไร พันธกิจอาจ กำหนดลูกค้าหรือตลาดเป้าหมายที่องค์กรให้บริการความสามารถที่โดดเด่นขององค์กรหรือเทคโนโลยีที่ องค์กรใช้ 3) ค่านิยม (Core Values) หมายถึง หลักการที่ชี้นำ และหรือพฤติกรรมที่พนักงานและองค์กร ควรปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร ค่านิยมช่วยและชี้นำการ ตัดสินใจของพนักงาน ช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม 4) วัฒนธรรม องค์กร (Corporate Culture) หมายถึงผลรวมของค่านิยม ประเพณีธรรมเนียมปฏิบัติและสิ่งต่างๆ ที่เป็นความหมายใช้บ่งชี้ถึงเอกลักษณ์ที่เด่นของกิจการต่าง ๆ ได้แก่วัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ (กาญจนา บุญยัง, 2547: 23) โดยองค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรประสบความสำเร็จ แบ่งออกเป็น 4 มิติดังนี้ 1. เน้นความสำเร็จ โดยเน้นการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกัน และวางแผน ร่วมกัน 2. เน้นสังคมแห่งตน โดยเน้นการพัฒนาบุคลากร การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3. เน้นบุคคล

และการกระตุ้น โดยเน้นการสามารถเสนอความคิดเห็นได้อย่างอิสระและการทำงานเป็นทีม 4. เน้นมิติที่สัมพันธ์โดยเน้นการมีสัมพันธภาพที่ดี

6.2.2 ผู้นำควรทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำกลยุทธ์ระบบ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ มีการปรับปรุงและมีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงในทุกระดับขององค์กร

6.2.3 ผู้นำควรสร้างแรงบันดาลใจ สร้างบรรยากาศ จูงใจและกระตุ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีการพัฒนาและเรียนรู้ มีนวัตกรรม และมีความคิดสร้างสรรค์

6.2.4 ผู้นำควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีโดยการมีพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และการมีส่วนร่วมในการวางแผน การสื่อสาร การสอนงาน การพัฒนาผู้นำในอนาคต การทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร และการยกย่องชมเชยพนักงาน

6.2.5 ผู้นำควรสื่อสาร และกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางทั่วทั้งองค์กร การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญมากที่สุดประการหนึ่งของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล เมื่อศึกษาแนวโน้มของการบริหารจัดการสมัยใหม่ จะพบว่าให้ความสำคัญกับการสื่อสารในองค์กรจากผู้นำเป็นอย่างมาก การสื่อสารในองค์กร ผู้นำควรสื่อสารกับบุคลากรทุกคนอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจในคนทุกระดับ โดยอาจมีการกำหนดช่องทางวิธีการและความถี่ในการสื่อสารทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สื่อสารอย่างตรงไปตรงมาเปิดเผย จริงใจ มีการสื่อสารในทุกโอกาส ทุกรูปแบบ และหลาย ๆ ช่องทาง เช่น การประชุมทั้งเล็กและใหญ่ การฝึกอบรม การแนะนำก่อนเข้างาน วันพบปะพนักงาน สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น วารสารในองค์กร Intranet หรือ Web-Site เป็นต้น

7. เทคโนโลยีสารสนเทศ

7.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือไอที (Information Technology or IT) ถูกนำมาใช้งานอย่างกว้างขวาง องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ล้วนให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ จนมีคำเรียกโลกในยุคปัจจุบันว่าเป็นโลกยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือยุคไอที เทคโนโลยีสารสนเทศมาจากคำสองคำคือ เทคโนโลยี (Technology) และ สารสนเทศ (Information) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ดังนี้

เทคโนโลยี หมายถึง การนำความรู้ ทักษะ และทรัพยากรมาสร้างสิ่งของเครื่องใช้ หรือวิธีการโดยผ่านกระบวนการ เพื่อแก้ปัญหาสนองความต้องการ หรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของมนุษย์ ส่วนคำว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการนำข้อมูลมาผ่านกระบวนการต่างๆ อย่างมีระบบ จนได้สิ่งที่เป็นประโยชน์ มีคุณค่าและสาระ หรือมีเนื้อหาและรูปแบบที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างหรือจัดการกับสารสนเทศอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 2555 : ออนไลน์)

เทคโนโลยี คือการประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การสร้าง วิธีการดำเนินงาน และรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ส่วนคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบ ด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่างๆ นำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณ และการสรุปผล หลังจากนั้นก็นำสารสนเทศที่ได้มานำเสนอในรูปแบบของรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งานต่อไป ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้ได้ประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2551, น. 14-15)

ยี่น ภู่วรรณ (2546, น. 87-88) กล่าวว่า เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ ก็เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติกฎเกณฑ์ของสิ่งต่าง ๆ และหาทางนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยีจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ส่วนคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนตั้งแต่เกิดมาได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จำนวนมาก เรียนรู้สภาพสังคมความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์และวิชาการ

คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545, น. 65-67) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เป็นความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินการใด ๆ ที่ได้อาศัยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ทางฮาร์ดแวร์ (Hardware) การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งการผลิต การบริการ การบริหารและการดำเนินงาน รวมทั้งการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ที่ส่งผลถึงความได้เปรียบทางเศรษฐกิจการค้า ที่สำคัญคือการพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพของประชาชน

จากคำจำกัดความที่กล่าวมาสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในการรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน เป็นต้น ซึ่งรวมเรียกว่าการประมวลผลข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสมบูรณ์ ถูกต้อง และอาศัยเทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคมเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดและสื่อสารสนเทศ ถึงกันได้ในระยะไกล ๆ ทำให้สามารถจัดการและการเผยแพร่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ สามารถเผยแพร่สารสนเทศและข้อมูล ต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก สามารถดำเนินการร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยในการการส่งและรับข้อมูลและมัลติมีเดียที่เกี่ยวกับความรู้หรือเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น

7.2 การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ /กระบวนการและเป้าหมาย

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology - IT) เป็นกระบวนการ ที่องค์กรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความเป็นความแข่งขันและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงใน สภาพแวดล้อมธุรกิจ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายด้านที่สำคัญดังนี้

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูล (Database Development and Management) การออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย
2. การพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชัน (Software and Application Development) การออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูล การเชื่อมต่อและการทำงานในองค์กร
3. การจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Management) การวางแผน และดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้การสื่อสารและการเชื่อมต่อออกสู่โลกภายนอกเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การป้องกันความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) การป้องกัน และดูแลความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันการบุกรุกและ การรั่วไหลของข้อมูลที่อาจเป็นอันตรายต่อองค์กร
5. การบริหารจัดการโครงการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Management) การวางแผน ดูแล และควบคุมโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและดำเนินการทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อให้โครงการสำเร็จตามเป้าหมาย

6. การใช้งานคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) การใช้และจัดการกับบริการคลาวด์คอมพิวติ้งเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการใช้งานและการบริหารทรัพยากร

7. การนำเทคโนโลยีใหม่ (Emerging Technologies) การวิจัยและนำเทคโนโลยีใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI), การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning), ระบบบล็อกเชน (Blockchain) เข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความแข็งแกร่ง

8. การพัฒนาทักษะและการอบรม (Skills Development and Training) การพัฒนาทักษะและการอบรมบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความเป็นเลิศขององค์กรในสมัยปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือว่ามีความสำคัญกับโครงสร้างระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูง เพราะองค์กรมีความจำเป็นที่ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวมีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว สามารถทันต่อเหตุการณ์และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมทั้งเป็นการช่วยลดขั้นตอนการบริหารงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและข้อมูลสารสนเทศที่ดีต้องมีลักษณะของความถูกต้อง ความแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความเข้าใจง่าย ความรวดเร็วทันต่อเวลา ความเชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้และมีความยืดหยุ่นที่ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการในการเข้าถึงของข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล (ชัยเสถียรพรหมศรี, 2551)

8. ข้อมูลกรณีศึกษา โรงพยาบาลปากช่องนานา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2568 กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญ 6 ประเด็น ดังนี้ 1) เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ยุกระดับการสร้างความรู้ ด้านสุขภาพในทุกมิติ 2) ยุกระดับระบบบริการรองรับสังคมสูงวัย และลดอัตราการตายโรคสำคัญ 3) ผลักดันการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขสู่ยุคดิจิทัล 4) ยุกระดับความมั่นคงทางสุขภาพ 5) ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพนานาชาติ และ 6) พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง และบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น โดยผ่านกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการการขับเคลื่อนนโยบายแต่ละประเด็น การขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญ ประเด็นที่ 6 พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง และบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

ได้จัดทำแผนขับเคลื่อนนโยบายด้านองค์กร บุคลากร และการสื่อสารองค์กร กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมี 3 มาตรการหลัก คือ มาตรการที่ 1 สร้างความเข้มแข็งของระบบบริหารจัดการสู่องค์กรสมรรถนะสูง มาตรการที่ 2 บุคลากรมีสมรรถนะ มีความสุข และความผูกพันองค์กร และมาตรการที่ 3 การสื่อสารภายในองค์กร เครือข่าย และประชาชนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งให้กระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ เป็นที่พึ่งและเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยบุคลากรมืออาชีพ และเพื่อเป็นการผลักดันและขับเคลื่อนนโยบายด้านองค์กร บุคลากร และการสื่อสารองค์กร ตามมาตรการที่ 1 สร้างความเข้มแข็งของระบบบริหารจัดการสู่องค์กรสมรรถนะสูง จึงได้จัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร (ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) ให้เป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร เป็นองค์กรที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน แนวทางการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ถือเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรตามแนวปฏิบัติ 4T คือ Trust (สร้างความไว้วางใจกับประชาชน ฝ่ายนโยบาย ฝ่ายต่างประเทศ บุคลากร และเครือข่าย) Teamwork & Talent (ทำงานเป็นทีม และสนับสนุนคนเก่งที่สร้าง ความเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี) Technology (ใช้เทคโนโลยีให้เกิดผลิตภาพ และบริการที่มีคุณค่า เพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรรวดเร็ว แม่นยำ) Targets (ทำงานแบบมุ่งเป้าหมาย สามารถจัดการทรัพยากร) เพื่อเป็นการยกระดับองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายที่สำคัญ และบรรลุเป้าหมายสู่องค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ต่อไป

โรงพยาบาลปากช่องนานา เป็นองค์กรส่วนราชการระดับภูมิภาค ตั้งอยู่ที่ ต.ปากช่อง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ จำนวนเตียง 310 เตียง มีขนาดใหญ่เป็นลำดับที่ 2 ของจังหวัดรองจากโรงพยาบาลมหาราช นครราชสีมา ให้บริการประชาชนในพื้นที่มากกว่า 2 แสนราย รวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ผู้บริหารต่างตระหนักต่อการบริหารให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ได้นำนโยบายมาปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามเป้าหมาย การขับเคลื่อนของกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลปากช่องนานา มีวิสัยทัศน์ “ศูนย์การแพทย์และการสาธารณสุขชั้นนำในเขตการท่องเที่ยวระดับประเทศ” และค่านิยมหลัก “ร่วมใจใฝ่งาน บริการดุจญาติมิตร” ได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ตั้งแต่ พ.ศ.2565-2574 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพ Roadmap ที่ 17 การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ด้านต่างๆ ดังนี้

1. Leadership & Leading โดยมีเป้าหมายคือ มีสมรรถนะการบริหารจัดการสูงอย่างต่อเนื่องและมีความสำเร็จทางด้านการบริหาร

2. การมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน โดยมีเป้าหมายคือ ผู้ป่วยและผู้รับผลงานมีความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ความผูกพัน และได้รับบริการที่มีมนุษยธรรม (Humanize service)

3. การจัดการความรู้ วิจัยและพัฒนานวัตกรรม โดยมีเป้าหมายคือ ใช้อองค์ความรู้มาปรับปรุงพัฒนาระบบบริการและระบบงาน

4. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human resource focus Issue) โดยมีเป้าหมายคือ อัตรากำลังเพียงพอ เหมาะสม และคงอยู่

5. การจัดการกระบวนการ (Premium Service) โดยมีเป้าหมายคือ ผู้ที่มีความสามารถในการจ่ายค่าบริการเพิ่มมากขึ้น และมีกำไรสุทธิเพิ่มมากขึ้น

6. การเงิน โดยมีเป้าหมายคือ มีความเสถียรภาพทางการเงิน (รายได้ รายจ่าย ต้นทุน) และ Roadmap ที่ 16 การบริหารยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน มีเป้าหมายคือ รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในปี 2567 ซึ่งทั้งหมดมีเป้าประสงค์ร่วมกันคือ เป็นองค์กรสมรรถนะสูง 1 ใน 10 เขตการท่องเที่ยวของประเทศไทย 8 เขต (สังกัดกระทรวงสาธารณสุข)

โดยมีผลการดำเนินงานด้านองค์กรสมรรถนะสูงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 – ปัจจุบันดังนี้

1. ความสมดุลของการดำเนินชีวิตกับการทำงาน (Work Life Balance) จากการวิเคราะห์ข้อมูล Happinometer ที่พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้าน Happy Relax ทางโรงพยาบาลได้มีนโยบายให้ผู้บริหารทุกระดับ พิจารณาความเหมาะสมของระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ให้มีการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน ให้ดำเนินการจัดเวลาให้บุคลากรได้มีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ตลอดจนกลุ่มงาน ฝ่ายงานใด มีภาระงานมากไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรให้นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ บริหารจัดการทรัพยากรบุคคล วางแผนกำหนดอัตรากำลังในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลระยะ 10 ปี เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่มีภาระงานมากจนเกินความจำเป็น นอกจากนี้การตรวจสุขภาพ บุคลากรให้พิจารณาตามความเสี่ยงของบุคลากรร่วมด้วย ทั้งนี้จากผลการตรวจสุขภาพในบุคลากรของโรงพยาบาล ในทุกปี จะพบปัญหาภาวะเมตาบอลิกซินโดรมในบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงได้จัดกิจกรรมความรอบรู้สุขภาพในบุคลากร โรงพยาบาลปากช่องนานาที่มีภาวะน้ำหนักเกิน

2. การดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร (Happy Workplace) จากการวิเคราะห์ข้อมูล Happinometer พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้าน Happy Money จึงได้จัดทำโครงการ Mini Investment การบริหารจัดการและวางแผนทางการเงิน ปีงบประมาณ 2566 ในวันที่ 26 พฤษภาคม 2566 โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อสร้างความตระหนัก และสามารถจัดการบริหารทางด้าน การเงิน 2) ให้คำปรึกษาทางด้านการเงินให้กับบุคลากร โรงพยาบาลปากช่องนานา

3. สภาพแวดล้อมที่ดี และความปลอดภัยในการทำงาน (Safety Workplace) โรงพยาบาลได้ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมโดยผ่านเกณฑ์การประเมิน Clean & Green Hospital Plus ในปี 2565-2566 รวมถึงได้ผ่านเกณฑ์ระดับ The best ตามนโยบาย E-M-S (Environment, Modernization and Smart Service) ใน 2 ปี 2565-2566 และเป็นโรงพยาบาลแห่งเดียว ในจังหวัดนครราชสีมาที่ผ่านเกณฑ์ E-M-S ระดับ The best

4. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Team Building) จากการวิเคราะห์องค์กร พบว่าโรงพยาบาลปากช่องนานา เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดองค์กรค่อนข้างใหญ่ โดยมีบุคลากรกว่า 900 คน ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรอาจไม่ทั่วถึง และสร้างความไม่ประทับใจในการประสานงาน อาจทำให้เกิดปัญหาการทำงานเป็นทีมได้ จึงได้จัดทำโครงการสื่อสารเชิงบวกให้กับบุคลากร โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีทักษะการสื่อสารภายในองค์กรที่ลดความขัดแย้ง และสร้างการทำงานเป็นทีม

5. การสร้างสรรค์การดำเนินงานขององค์กร (Creative Thinking) ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 10 ปีอย่างมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนของโรงพยาบาล ทำให้โรงพยาบาลมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ทำให้องค์กรมีการขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร

6. การปรับปรุงและขั้นตอนวิธีการทำงาน เพื่อให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Lean Process) โรงพยาบาลได้มีการนำนโยบาย E-M-S มาปรับใช้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และลดกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจ

7. การสนับสนุนคนเก่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี (Talent Management) โรงพยาบาลปากช่องนานา มีการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยการมอบหมาย ตัวชี้วัดรายบุคคลทุกระดับของโรงพยาบาล โดยมีการประเมินในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป ประเมิน สร้างความโปร่งใสในการประเมิน รวมถึงมีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งในด้านบริหาร บริการ และวิชาการในที่ประชุมกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน

8. การยกย่องชมเชยและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ (Reward & Career Path) เนื่องจากโรงพยาบาลปากช่องนานา มีการพัฒนาศักยภาพอย่างรวดเร็วตามนโยบายเขตสุขภาพที่ 9 กระทรวงสาธารณสุข จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาผู้บริหารรุ่นใหม่ เพื่อรองรับการพัฒนาศักยภาพ ประกอบกับบุคลากร Gen Baby boom มีการเกษียณอายุอย่างต่อเนื่อง จึงมีการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริหารและบริการ รองรับการพัฒนา

9. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (ICT: Information and Communications Technology) โรงพยาบาลมีการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร แบบ Real time ผ่านระบบบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร แบบ Dash board ในหลาย ๆ กระบวนการ

10. การใช้นวัตกรรมในการทำงาน (Innovation) โรงพยาบาลได้มีการผลิตนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในโรงพยาบาล ผ่านระบบ Intranet เพื่อสร้างความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการทำงาน

11. การนำองค์กรที่มุ่งเป้าหมาย คนทำงานมีความสุข องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (Leadership) โรงพยาบาลมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ 10 ปีของโรงพยาบาลในทุกสาขาวิชาชีพ และได้มีการจัดทำ Roadmap ที่จะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และมีการสื่อสารให้ครอบคลุมทั้งองค์กร

12. การปรับปรุงผลการดำเนินงานองค์กรอย่างต่อเนื่อง (CQI : Continuous Quality Improvement) ผลงานดีเด่น 1. การดำเนินงานป้องกันอุบัติเหตุทางถนน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้รับรางวัล District Road Traffic Injury : RTI ดีเยี่ยม(Advance) ระดับทองปี 2561-2564 ระดับประเทศ และระดับดีเยี่ยม (Platinum) ระดับทองปี 2565 การดำเนินงานอุบัติเหตุทางถนน District Road Traffic Injury : RTI ผลงานดีเด่น รางวัลระดับเขตสุขภาพที่ 9 ประเภท โรงพยาบาลขนาดใหญ่ เรื่องโรงเรียนรักษั้เท้า

13. ผลลัพธ์การพัฒนางานองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T

13.1 องค์กรมีคุณภาพ (Quality) ผลการประเมิน ระดับที่ 5 ผ่านการรับรองคุณภาพ HA บันไดขั้นที่ 3 (reaccredit)

13.2 การยอมรับของสังคม ชุมชน หรือผู้รับบริการ (Acceptability) โรงพยาบาลได้มีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับร้อยละ 80

13.3 การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) 1) ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โรงพยาบาลมีการติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรทั้งหมด 53 ตัวชี้วัด เพื่อเฝ้าระวัง ป้องกันการไม่บรรลุและแก้ไขปัญหา เพื่อให้โรงพยาบาลบรรลุเป้าหมายเป็นประจำทุกเดือนในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ซึ่งอาจจะมีการปรับปรุงตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับสภาพปัญหามากยิ่งขึ้น 2) ประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรโรงพยาบาลมีการติดตาม เฝ้าระวังสถานะทางการเงินของโรงพยาบาลเป็นประจำทุกเดือนในคณะกรรมการ CFO ตลอดจนจรรยาบรรณผลการดำเนินงานและข้อสั่งการในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเป็นประจำทุกเดือน โดยโรงพยาบาลมีแนวทางมุ่งเน้นในการ “เพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย” ได้แก่

มาตรการเพิ่มรายได้ 1. เพิ่มค่า CMI 2. มุ่งเน้นการบันทึกข้อมูลด้านการรักษาผ่านระบบ HosXp อย่างครบถ้วน เพื่อประโยชน์การติดตามเรียกเก็บ Claim จากกองทุนต่างๆที่เกี่ยวข้อง 3. มุ่งเน้นการดำเนินงานตามโปรแกรม Fee Schedule เพื่อให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น 4. ติดตามการค้างชำระในผู้ป่วยอุบัติเหตุจากกองทุน พรบ. 5. ติดตามการค้างชำระในผู้ป่วยต่างด้าว 6. การเปิดให้บริการ SMC ในคลินิกโรคหัวใจ และโรกระบบประสาท

มาตรการรายจ่าย 1. ติดตั้ง Solar cell เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน 2. ควบคุมกำกับการเบิกจ่ายในส่วนของ Labor cost เช่น ค่าตอบแทนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 3. พัฒนาระบบบริการเพื่อลดการส่งต่อ 4. เน้นนโยบาย Rational Lab Use และการใช้ยาอย่างสมเหตุสมผล

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุรินทร์ จินดาพรรณ (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามเกณฑ์การพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ในภาพรวมอยู่ในระดับกำลังพัฒนา (ค่าคะแนน ร้อยละ 62.03) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.66, SD.= 0.57) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ (X3) และด้านกลยุทธ์องค์กร (X4) ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่มีนัยสำคัญ คือ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ร้อยละ 58.90 และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้
สมการคะแนนดิบ $\hat{Y} = -14.148 + 1.025(X1) - 0.972(X2) + 13.255(X3) + 3.907(X4) + 3.941(X5)$
สมการคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z} = 0.043(X1) - 0.033(X2) + 0.501(X3) + 0.186(X4) + 0.148(X5)$

สรุปและข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าการบริหารองค์กรสมัยใหม่และกลยุทธ์องค์กรมีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

เพ็ญศิริ ฤทธิกรณ์ และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์ (2559) วิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 2) ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 3) ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า

1. ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านนโยบาย ทักษะด้านการวินิจฉัย และ ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่ามัธยเลขคณิตจากมากไปหาน้อย คือด้านระบบ โครงสร้าง และ กระบวนการการทำงานสนับสนุนวิสัยทัศน์ด้านมีวิสัยทัศน์ที่ทุกคนใน องค์กรมองเห็นภาพ ด้านแบ่งปันอำนาจ และการมีส่วนร่วม ด้านสื่อสารอย่างเปิดเผยระหว่างบุคลากร ในองค์กร ด้านให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ และด้านเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3. ทักษะการบริหารของผู้บริหาร ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะด้านการ วินิจฉัย และทักษะด้านเทคนิค ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

วารุณี ภูมิศรีแก้ว และธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็น องค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ของเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.836$, $p\text{-value} < 0.01$) เมื่อ พิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($r=0.872$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านการวัดการ วิเคราะห์และการจัดการความรู้ ($r=0.856$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ($r=0.845$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ($r=0.843$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านการจัดกระบวนการ ($r=0.833$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านการนำองค์กร ($r=0.813$, $p\text{-value} < 0.01$) และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ($r=0.789$, $p\text{-value} < 0.01$) มีความสัมพันธ์ระดับสูง ทางบวกกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

ชลธิชา บุนนที วัลลภา อารีรัตน์ และ เกื้อจิตต์ ฉิมทิม (2564) วิจัยเรื่อง การศึกษา องค์กรประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21 เป็นการวิจัยเอกสารโดยดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ 1) การสังเคราะห์องค์ประกอบองค์กรสมรรถนะสูง จากเอกสารและงานวิจัย 10 แหล่ง โดยเลือกองค์ประกอบที่มีความถี่ร้อยละ 60 และ 2) การยืนยัน องค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน โดยใช้แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษา ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 21 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบองค์กรสมรรถนะสูง โดยใช้แนวคิดหลักของ DE WAAL 2005 , พสุ เดชะรินทร์ และชัยวัฒน์ หลุทัยพันธ์ (2553) และสรรเพชญ์ โทวิชา (2560) ร่วมกับ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทการจัดการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบขององค์กร สมรรถนะสูง 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการคนเก่ง 2) การบริหารจัดการคุณภาพ 3) การจัดการความรู้

องค์กร และ 4) การจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยด้านการสร้างวัฒนธรรมพลังขับเคลื่อนไม่เป็นตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง

2. การยืนยันองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง ผลการยืนยันองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 21 โดยสรุปผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการคนเก่ง 2) การบริหารจัดการคุณภาพ 3) การจัดการความรู้องค์กร และ 4) การจัดการเชิงกลยุทธ์

ปริยดา ไตรยะวงศ์ และสมปรรณา ดาผล (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนองค์กร สมรรถนะสูงตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูงตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 ผลการวิจัยพบว่า 1) การขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะ สูงตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไปเขตสุขภาพที่ 8 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D. = 0.51) 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำต่อการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูง ($r = 0.17, p < 0.037$) 3) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว และการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูง ($r = 0.79$ ($p < 0.001$), $r = 0.79$ ($p < 0.001$) และ $r = 0.74$ ($p < 0.001$) ตามลำดับ) และ 4) ตัวแปร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว และการมีส่วนร่วม สามารถร่วมกันทำนายการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ร้อยละ 72.90 ($R^2 = 0.729, p < 0.001$)

พรนิภา ธนาธรรมนันท์, จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการและ อรรณพ โพธิ์สุข (2562) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบที่เป็นองค์การสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงสำหรับศาลยุติธรรม 2) เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนในองค์ประกอบการสู่องค์การสมรรถนะสูงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง (HPO) ของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 2 4) เพื่อเสนอองค์ประกอบในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า 1. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง (HPO) ในภาพรวม มี 6 องค์ประกอบเรียงตามลำดับดังนี้ 1.1) ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติการ 1.2) ด้านมุ่งเน้นบุคลากร 1.3) ด้านนำองค์การ 1.4) ด้านให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 1.5) ด้านโครงสร้างองค์การ และ 1.6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2. ผลการตรวจสอบความกลมกลืนในองค์ประกอบการเป็นองค์การสมรรถนะสูงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่ามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3. ศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา

ภาค 2 มีระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงทุกด้าน โดยด้านการนำองค์กรมีระดับที่สูงที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ, ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ, ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร, ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4. แนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมจะต้องให้ความสำคัญทั้ง 7 ด้าน มากน้อยตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างองค์กร 2) ด้านการนำองค์กร 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 4) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 5) ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 7) ด้านแรงจูงใจ

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรปัจจัยการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสมรรถนะสูงจากงานวิจัย

ปัจจัยการ พัฒนา องค์กร	การบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	การบริหาร จัดการ คุณภาพ	การจัดการ เชิงกลยุทธ์	การบริหาร องค์กร สมัยใหม่	ทักษะการ บริหารของ ผู้นำ	เทคโนโลยี สารสนเทศ
งานวิจัยที่ 1	×	×	✓	✓	×	×
งานวิจัยที่ 2	×	×	×	×	✓	×
งานวิจัยที่ 3	✓	×	✓	×	✓	×
งานวิจัยที่ 4	✓	✓	✓	×	×	×
งานวิจัยที่ 5	×	×	×	×	✓	×
งานวิจัยที่ 6	✓	×	×	×	×	✓

จากตารางสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยของ วารุณี ภูมิศรีแก้ว และธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี เกี่ยวข้องกับปัจจัยการพัฒนาองค์กรมากที่สุด ครอบคลุม 3 ด้านคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการเชิงกลยุทธ์ และทักษะการบริหารของผู้นำ และงานวิจัยของ ชลธิชา บุนนัท วัลลภา อารีรัตน์ และ เกื้อจิตต์ ฉิมทิม (2564) วิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21 เกี่ยวข้องกับปัจจัยการพัฒนาองค์กรมากที่สุดครอบคลุม 3 ด้านคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการคุณภาพ และการจัดการเชิงกลยุทธ์

งานวิจัยของ บุรินทร์ จินดาพรรณ (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวข้องกับปัจจัยการพัฒนางองค์กร 2 ด้าน คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์และการบริหารองค์กรสมัยใหม่ และงานวิจัยของ พรนิภา ธนาธรรมนันท์, จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการและ อรรถพร โพธิสุข (2562) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาภาค 2 เกี่ยวข้องกับปัจจัยการพัฒนางองค์กร 2 ด้านคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานวิจัยของ เพ็ญศิริ ฤทธิกรณ และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์ (2559) วิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีอยุธยา เขต 2 และงานวิจัยของ ปริญดา ไตรยะวงศ์ และสมปรารถนา ดาผล (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูงตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 เกี่ยวข้องกับปัจจัยการพัฒนางองค์กร 1 ด้านเหมือนกันคือ ทักษะการบริหารของผู้บริหาร



บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร ของโรงพยาบาลปากช่องนานา 2) ระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางานองค์กรกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนางานองค์กร และความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามกรอบแนวคิดของกระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T เพื่อให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดขั้นตอน การดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาเอกสาร ตำรา ข้อมูล สถิติบทความต่างๆ รายงานการวิจัย ตลอดจนวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับทักษะ การบริหาร และความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อจัดทำโครงร่างงานวิจัย ขอคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ จากอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการจัดสร้างเครื่องมือ แล้วเสนอโครงร่างงานวิจัยต่อภาควิชาเพื่อ ขอความเห็นชอบและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานตามโครงการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ การนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับโรงพยาบาลในเขตอำเภอปากช่องที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (try out) เพื่อหา ความเชื่อมั่น (reliability) การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย แล้วนำข้อมูลที่เก็บ รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนการจัดทำร่างผลการวิจัยเสนอต่อ คณะกรรมการผู้ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ตามที่คณะกรรมการผู้ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระแนะนำ และส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ เพื่อให้การวิจัย ครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียด ต่างๆเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แผนแบบการวิจัย : แผนแบบการวิจัยที่ใช้ในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลปากช่องนานา จำนวน 910 คน (อ้างอิงจากแผนกบุคคล ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2567)

1.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ บุคลากรโรงพยาบาลปากช่องนานา จำนวน 910 คน (อ้างอิงจากแผนกบุคคล ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีคำนวณสูตรของ Taro Yamane (ศิริพงษ์ พงษ์พันธ์, 2553, น. 203) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่าง ใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = N / (1 + N(e^2))$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ 0.05

$$\text{การแทนค่า} = 910 / \{1 + 910 (0.05)^2\} = 277.863 = 278$$

ดังนั้นในการวิจัยนี้จะมีกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 278 คน

1.3 วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรครบทุกตำแหน่งงานตามสัดส่วนประชากร ทั้งสิ้นจำนวน 278 คน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงาน

ลำดับ	วิชาชีพ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	แพทย์	67	21
2	ทันตแพทย์	12	4
3	เภสัชกร	25	8
4	พยาบาล	270	82
5	กายภาพ	11	3
6	นักรังสีเทคนิค	4	1
7	เทคนิคการแพทย์	17	5
8	นักวิชาการสาธารณสุข	35	11
9	เจ้าพนักงาน (เภสัช, ทันตะ, สาธารณสุข, แผนไทย, แพทย์ฉุกเฉิน)	58	18
10	งานสนับสนุนอื่นๆ	411	125
รวม		910	278

2. เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนางานของโรงพยาบาลปากช่องนานา

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร คำถามประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ดังนี้ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานโดยมีรูปแบบของข้อความ แบบปลายเปิดและแบบเลือกตอบ ดังปรากฏตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ระบบเกณฑ์การวัด	คะแนนของเกณฑ์การวัด
เพศ	Nominal Scale	1. ชาย 2. หญิง
อายุ	Ratio Scale	อายุ ปี
อายุงาน	Ratio Scale	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... ปี
ระดับการศึกษา	Ordinal Scale	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
ตำแหน่งงาน	Nominal Scale	1. แพทย์ 2. ทันตแพทย์ 3. เภสัชกร 4. พยาบาล 5. นักกายภาพ 6. นักรังสีเทคนิค 7. เทคนิคการแพทย์ 8. นักวิชาการสาธารณสุข 9. เจ้าหน้าที่งาน 10. งานสนับสนุนอื่นๆ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนางานองค์กร ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการพัฒนางานองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัย 6 ด้าน ลักษณะคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 26 ข้อ ได้แก่

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการคุณภาพ | จำนวน 7 ข้อ |
| 3. ปัจจัยด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ | จำนวน 2 ข้อ |
| 4. ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ปัจจัยด้านทักษะการบริหารของผู้นำ | จำนวน 6 ข้อ |
| 6. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ระดับความคิดเห็นความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา ประกอบด้วย 5 ด้าน ลักษณะคำถามแบบ ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 19 ข้อ ได้แก่

- | | |
|--|-------------|
| 1. ความไว้วางใจ (Trust) | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent) | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ใช้เทคโนโลยี (Technology) | จำนวน 2 ข้อ |
| 4. มุ่งเป้าหมาย (Targets) | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ผลลัพธ์การพัฒนา (Result) | จำนวน 5 ข้อ |

แบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประกอบค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ท (Likert's five rating scale) โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีการปฏิบัติตามแนวทางการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง/

มีการพัฒนางานองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีการปฏิบัติตามแนวทางการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง/

มีการพัฒนางานองค์กร อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีการปฏิบัติตามแนวทางการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง/

มีการพัฒนางานองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีการปฏิบัติตามแนวทางการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง/

มีการพัฒนางานองค์กร อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีการปฏิบัติตามแนวทางการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง/

มีการพัฒนางานองค์กร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ เพื่อให้เกิดความตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของกระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T และแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง นำผลการศึกษามาพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) และนำมาปรับแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (index of item objective congruence) (Rovinelli & Hambleton, 1977) รายละเอียดดังนี้ (สนุงษ์ จิรชวาลวสุทธิ์, 2558, น. 37-38)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

$$\text{IOC} = \text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

กำหนดเกณฑ์การประเมิน

ให้คะแนน = + 1 หมายถึง เหมาะสม สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน = 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน = -1 หมายถึง ไม่สอดคล้องไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

เกณฑ์คัดเลือกค่า IOC

1. ค่า IOC = 1.00 เลือกใช้

2. ค่า IOC = 0.50-0.99 พิจารณาปรับปรุงเนื้อหา

3. ค่า IOC = ต่ำกว่า 0.50 ให้ตัดทิ้ง

จากการคำนวณได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98 รายละเอียดดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ค่าความตรงของแบบสอบถาม

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	การบริหารทรัพยากรมนุษย์					1	ใช้ได้
1	บุคลากรได้รับการพัฒนา ศักยภาพและทักษะที่จำเป็น ด้านการจัดทำข้อเสนอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	โรงพยาบาลจัดกิจกรรมส่งเสริม สุขภาพให้บุคลากร เช่น กิจกรรมลดความอ้วน กิจกรรม ขยับกาย สบายชีวี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	โรงพยาบาลจัดกิจกรรมส่งเสริม สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน เช่น กิจกรรมวาดรูปผ่อนคลาย (Happy relax) , ให้ความรู้เรื่อง การเงิน การลงทุนและการแก้ หนี้โดยผู้เชี่ยวชาญ (Happy money)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	การบริหารจัดการคุณภาพ					1	ใช้ได้
4	ผู้บริหารกำหนดมาตรฐานของ โรงพยาบาลอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ผู้บริหารและบุคลากรร่วม วางแผนกิจกรรมเพื่อปรับปรุง และควบคุมมาตรฐานคุณภาพ และบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ระบบสารสนเทศได้รับการ ออกแบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
7	ผู้บริหารมีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ผู้บริหารมีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	ผู้บริหารและบุคลากรร่วมพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมที่เน้นคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การจัดการเชิงกลยุทธ์						0.667	ใช้ได้
11	จำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
12	โรงพยาบาลมีการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
การบริหารองค์กรสมัยใหม่						1	ใช้ได้
13	โรงพยาบาลมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	บุคลากรมีความยืดหยุ่นในการทำงาน พร้อมปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมทำงานเป็นทีม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
16	บุคลากรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	โรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนาและจัดการโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	ทักษะการบริหารของผู้นำ					1	ใช้ได้
18	ผู้บริหารมีความสามารถในการนำนวัตกรรมการบริหารมาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานให้มีคุณภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	ผู้บริหารมีความสามารถในการติดต่อประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสนับสนุนการบริหารงานของโรงพยาบาล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	ผู้บริหารสร้างบรรยากาศที่ดีในโรงพยาบาลเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	ผู้บริหารเข้าใจนโยบาย และสามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	ผู้บริหารกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
23	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ระดมความคิดเพื่อกำหนด หลักการ วิธีปฏิบัติ และแนวดำเนินการงานในโรงพยาบาล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
เทคโนโลยีสารสนเทศ						1	ใช้ได้
24	โรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์เพียงพอพร้อมใช้ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
26	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวม จัดเก็บ ประเมินผล ข้อมูล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
รวม						0.974	ใช้ได้
องค์กรสมรรถนะสูง							
ความไว้วางใจ (Trust)						0.917	ใช้ได้
1	ประชาชนให้ความไว้วางใจคุณภาพการบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ผู้บริหารเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติตามค่านิยมและจริยธรรม	+1	+1	0	2	0.667	ใช้ได้
3	โรงพยาบาลสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีมาตรการความปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและความเสี่ยงในที่ทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4	โรงพยาบาลสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent)					1	ใช้ได้
5	ผู้บริหารทุกระดับส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ผู้บริหารสนับสนุนคนเก่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	ผู้บริหารยกย่องชมเชยและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	ใช้เทคโนโลยี (Technology)					1	ใช้ได้
8	เทคโนโลยีและสารสนเทศของโรงพยาบาลเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	การใช้เทคโนโลยีของโรงพยาบาลสามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	มุ่งเป้าหมาย (Targets)					1	ใช้ได้
10	ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	เป้าหมายโรงพยาบาลที่กำหนดสามารถวัดผลได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	ผู้บริหารวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	ผู้บริหารติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
14	โรงพยาบาลมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารเป้าหมายและแผนงานให้กับบุคลากรได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ผลลัพธ์การพัฒนา (Result)						1	ใช้ได้
15	โรงพยาบาลมีความเหมาะสมที่จะผ่านการรับรองคุณภาพ HA บันไดขั้นที่ 3 (reaccredit)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่มีคุณภาพ จึงทำให้โรงพยาบาลได้รับการประเมินความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	หากมีข้อร้องเรียนจากการให้บริการ โรงพยาบาลสามารถชี้แจงให้ผู้รับบริการคลายความกังวลไปได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	โรงพยาบาลมีความเหมาะสมที่จะได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลแห่งศูนย์การแพทย์และการสาธารณสุขชั้นเลิศในเขตการท่องเที่ยวยกระดับประเทศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	สถานการณ์ด้านการเงิน การคลังมีความมั่นคง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
รวม						0.982	ใช้ได้
ความตรงรวมทั้งฉบับ						0.978	ใช้ได้

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรโรงพยาบาลในเขตอำเภอปากช่องซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแล้วมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach, 1970) รายละเอียดดังนี้ (สนุพงษ์ จิระवालวิสุทธิ, 2558, น. 38)

สูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_1}{S^2_2} \right)$$

$\sum S^2_1$ = ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2_2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

K = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบของแบบสอบถามโดยโปรแกรม IBM SPSS Statistics มีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายความว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จัดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในทางปฏิบัติ (Cronbach, 1951) รายละเอียดดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	
	N of Item	Alpha
ปัจจัยการพัฒนางองค์กร		
1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	0.840
2. การบริหารจัดการคุณภาพ	7	0.911
3. การจัดการเชิงกลยุทธ์	2	0.865
4. การบริหารองค์กรสมัยใหม่	5	0.901
5. ทักษะการบริหารของผู้นำ	6	0.949

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	
	N of Item	Alpha
6. เทคโนโลยีสารสนเทศ	3	0.882
รวม	26	0.969
องค์กรสมรรถนะสูง		
1. ความไว้วางใจ (Trust)	4	0.849
2. ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent)	3	0.715
3. ใช้เทคโนโลยี (Technology)	2	0.903
4. มุ่งเป้าหมาย (Targets)	5	0.976
5. ผลลัพธ์การพัฒนา (Result)	5	0.916
รวม	19	0.979
ความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ	45	0.985

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามรูปแบบ google form ผ่าน link และ QR code ไปยังบุคลากรโรงพยาบาลในเขตอำเภอปากช่องไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พร้อมหนังสือนำส่งจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลแก่ผู้ศึกษา

4.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมา ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลโดยการแจก link และส่ง QR code ในทุกตำแหน่ง เมื่อส่งออกไปแล้วตามกำหนดเวลา มีวิชาชีพต่างๆ ตอบเข้ามาจำนวนมากเกินที่คำนวณไว้ โดยตอบมาทั้งหมด 378 คน สรุปได้ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงาน ที่เก็บได้จริง

ลำดับ	วิชาชีพ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้
		(คน)	(คน)	จริง(คน)
1	แพทย์	67	21	22
2	ทันตแพทย์	12	4	4
3	เภสัชกร	25	8	14
4	พยาบาล	270	82	155
5	กายภาพ	11	3	4
6	นักรังสีเทคนิค	4	1	1
7	เทคนิคการแพทย์	17	5	6
8	นักวิชาการสาธารณสุข	35	11	11
9	เจ้าพนักงาน (เภสัช, ทันตะ, สาธารณสุข, แผนไทย, แพทย์ฉุกเฉิน)	58	18	32
10	งานสนับสนุนอื่นๆ	411	125	129
รวม		910	278	378

4.3 เมื่อได้แบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และข้อความที่ต้องการทราบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การคำนวณค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร และความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนได้ดังนี้ (พลศักดิ์ จิระไกรศิริ, 2554, น. 198)

- ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) 4.21 ถึง 5.00 แสดงว่า มีการพัฒนาองค์กร/ความเป็นองค์กร
สมรรถนะสูง อยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) 3.41 ถึง 4.20 แสดงว่า มีการพัฒนาองค์กร/ความเป็นองค์กร
สมรรถนะสูง อยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) 2.61 ถึง 3.40 แสดงว่า มีการพัฒนาองค์กร/ความเป็นองค์กร
สมรรถนะสูง อยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) 1.81 ถึง 2.60 แสดงว่า มีการพัฒนาองค์กร/ความเป็นองค์กร
สมรรถนะสูง อยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) 1.00 ถึง 1.80 แสดงว่า มีการพัฒนาองค์กร/ความเป็นองค์กร
สมรรถนะสูง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาองค์กรกับการเป็นองค์กร
สมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
(Pearson's Correlation)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เป็นค่าที่บอกถึงความสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรของข้อมูลกลุ่มหนึ่ง Pearson correlation (r) จะมีค่า -1 ถึง 1 หากมีค่าติดลบ (-)
จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน หากมีค่าบวก (+) จะความสัมพันธ์กันทางเส้นตรงในทิศทาง
เดียวกันหรือแปรผันต่อกัน แต่หากมีค่าเป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน พิจารณาระดับน้ำหนัก
ความสัมพันธ์ (Determining the strength of the relationship) (Salkind, 2000) ได้ดังนี้

$r = 0.80 - 1.00$ มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

$r = 0.60 - 0.79$ มีความสัมพันธ์กันสูง

$r = 0.40 - 0.59$ มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

$r = 0.20 - 0.39$ มีความสัมพันธ์กันต่ำ

$r = 0.01 - 0.19$ มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา” แบ่งข้อมูลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาองค์กรกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อยุ่ งาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (n=378)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	49	13.0
หญิง	329	87.0
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	105	27.8
31-40 ปี	143	37.8
41-50 ปี	92	24.3
มากกว่า 50 ปี	38	10.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (n=378)	ร้อยละ
อายุงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	52	13.8
1-10 ปี	173	45.7
11-20 ปี	94	24.9
21-30 ปี	45	11.9
31 ปี ขึ้นไป	14	3.7
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	129	34.1
ปริญญาตรี	218	57.7
ปริญญาโท	26	6.9
ปริญญาเอก	5	1.3
ตำแหน่ง		
แพทย์	22	5.8
ทันตแพทย์	4	1.0
เภสัชกร	14	3.7
พยาบาล	155	41.0
นักกายภาพ	4	1.1
นักรังสีเทคนิค	1	0.3
นักเทคนิคการแพทย์	6	1.6
นักวิชาการสาธารณสุข	11	2.9
เจ้าพนักงาน	32	8.5
งานสนับสนุนอื่นๆ	129	34.1

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.00 รองลงมาคือเพศชายร้อยละ 13.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุระหว่าง 41-50, และอายุมากกว่า 50 คิดเป็นร้อยละ 27.80, ร้อยละ 24.30, และร้อยละ 10.10 ตามลำดับ โดยมีอายุมากที่สุดคือ 61 ปี อายุน้อยที่สุด 18 ปี

และอายุเฉลี่ย 37.32 ปี ด้านอายุงาน ส่วนใหญ่อายุงาน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมา คือ อายุงาน 11-20 ปี, อายุงานน้อยกว่า 1 ปี อายุงาน 21-30 ปีและอายุงาน 30 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.90, ร้อยละ 13.80, ร้อยละ 11.90 และร้อยละ 3.70 ตามลำดับ โดยมีอายุงานมากที่สุด 40 ปี อายุงานน้อยที่สุด 1 เดือน และอายุงานเฉลี่ย 11.16 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 34.10, ร้อยละ 6.90, และร้อยละ 1.30 ตามลำดับ ตำแหน่งพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คืองานสนับสนุนอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 34.10 และน้อยที่สุดนักรังสีเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 0.30

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยการพัฒนางานองค์กรและระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

2.1 ปัจจัยการพัฒนางานองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดทั้งหมด ดังนี้

2.1.1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.1.2 ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ

2.1.3 ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์

2.1.4 ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่

2.1.5 ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ

2.1.6 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนางานองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา
แสดงด้วยตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัยการพัฒนางานองค์กร
ของโรงพยาบาลปากช่องนานา

ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.33	0.87	ปานกลาง	2
2. ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ	3.38	0.91	ปานกลาง	1
3. ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์	2.54	1.04	น้อย	6

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
4. ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่	3.24	0.88	ปานกลาง	3
5. ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ	3.15	0.93	ปานกลาง	4
6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.08	0.89	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.12	0.81	ปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนางองค์กรในภาพรวมของโรงพยาบาลปากช่องนานา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณารายด้าน ตามอันดับได้ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ด้านทักษะการบริหารของผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัยการพัฒนางองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์						3.33	0.87	ปานกลาง	
1. บุคลากรได้รับการพัฒนา	24	102	180	49	23	3.15	0.94	ปานกลาง	3
คักยภาพและทักษะที่จำเป็นด้านการจัดทำข้อเสนอ	(6.30)	(27.00)	(47.60)	(13.00)	(6.10)				

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยการพัฒนา องค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. โรงพยาบาลจัด กิจกรรมส่งเสริม สุขภาพให้บุคลากร เช่น กิจกรรมลด ความอ้วน กิจกรรม ช้วยกาย สบายชีวี	57 (15.10)	114 (30.20)	135 (35.70)	48 (12.70)	24 (6.30)	3.35	1.08	ปาน กลาง	2
3. โรงพยาบาลจัด กิจกรรมส่งเสริม สุขภาพจิตที่ดีใน การทำงาน เช่น กิจกรรมวาดรูป ผ่อนคลาย (Happy relax), ให้ความรู้ เรื่องการเงิน การ ลงทุนและการแก้ หนี้โดยผู้เชี่ยวชาญ (Happy money)	75 (19.80)	116 (30.70)	128 (33.90)	39 (10.30)	20 (5.30)	3.40	1.06	ปาน กลาง	1

ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก คือ โรงพยาบาลจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน เช่น กิจกรรมวาดรูปผ่อนคลาย (Happy relax), ให้ความรู้เรื่องการเงิน การลงทุนและการแก้หนี้โดยผู้เชี่ยวชาญ (Happy money) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมา คือโรงพยาบาลจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้บุคลากร เช่น กิจกรรมลดความอ้วน กิจกรรมช้วยกาย สบายชีวี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และบุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นด้านการจัดทำข้อเสนอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัย
การพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ

ปัจจัยการ พัฒนาองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านการบริหาร จัดการคุณภาพ						3.38	0.91	ปาน กลาง	
1 ผู้บริหาร กำหนด มาตรฐานของ โรงพยาบาล อย่างชัดเจน	52 (13.80)	135 (35.70)	127 (33.60)	39 (10.30)	25 (6.60)	3.40	1.06	ปาน กลาง	4
2 ผู้บริหารและ บุคลากรร่วม วางแผนกิจกรรม เพื่อปรับปรุงและ ควบคุม มาตรฐาน คุณภาพและ บริการ	55 (14.60)	123 (32.50)	129 (34.10)	48 (12.70)	23 (6.10)	3.37	1.07	ปาน กลาง	5
3 ระบบ สารสนเทศได้รับ การออกแบบ และพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง	38 (10.10)	111 (29.40)	152 (40.20)	51 (13.50)	26 (6.90)	3.22	1.03	ปาน กลาง	6
4 ผู้บริหาร มีการติดตาม ตรวจสอบ คุณภาพ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	58 (15.30)	131 (34.70)	129 (34.10)	45 (11.90)	15 (4.00)	3.46	1.02	มาก	1

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยการ พัฒนาองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5 ผู้บริหารมีการ ประเมินคุณภาพ ภายในตาม มาตรฐานของ โรงพยาบาล อย่างต่อเนื่อง	56 (14.80)	125 (33.10)	137 (36.20)	45 (11.90)	15 (4.00)	3.43	1.01	มาก	2
6 ผู้บริหารและ บุคลากรร่วม พัฒนามาตรฐาน และคุณภาพการ บริการอย่าง ต่อเนื่อง	56 (14.80)	127 (33.60)	131 (34.70)	48 (12.70)	16 (4.20)	3.42	1.03	มาก	3
7 โรงพยาบาลมี วัฒนธรรมที่เน้น คุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง	48 (12.70)	129 (34.10)	133 (35.20)	50 (13.20)	18 (4.80)	3.37	1.02	ปาน กลาง	5

ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก คือ ผู้บริหารมีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมา คือ ผู้บริหารมีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ผู้บริหารและบุคลากรร่วมพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ผู้บริหารกำหนดมาตรฐานของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ผู้บริหารและบุคลากรร่วมวางแผนกิจกรรมเพื่อปรับปรุงและควบคุมมาตรฐานคุณภาพและบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และโรงพยาบาลมีวัฒนธรรมที่เน้นคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัย
การพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์

ปัจจัยการ พัฒนาองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่าเฉลี่ย	ส่วน		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
ด้านการจัดการ เชิงกลยุทธ์						2.54	1.04	น้อย	
1. จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน เหมาะสมกับ ปริมาณงาน	17 (4.50)	47 (12.40)	124 (32.80)	111 (29.40)	79 (20.90)	2.50	1.09	น้อย	2
2. โรงพยาบาล มีการบริหาร งบประมาณที่มี ประสิทธิภาพ	23 (6.10)	50 (13.20)	122 (32.30)	109 (28.80)	74 (19.60)	2.57	1.13	น้อย	1

ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก คือ โรงพยาบาลมีการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 รองลงมาคือ จำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัย
การพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่

ปัจจัยการ พัฒนาองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	น้อย				
ด้านการบริหาร องค์กรสมัยใหม่						3.24	0.88	ปาน กลาง	
1. โรงพยาบาลมี ความยืดหยุ่น ในการปรับตัวต่อ การเปลี่ยนแปลง เน้นตอบสนอง ความต้องการ ของประชาชน	31 (8.20)	116 (30.70)	140 (37.00)	63 (16.70)	28 (7.40)	3.16	1.04	ปาน กลาง	4
2. บุคลากรมี ความยืดหยุ่น ในการทำงาน พร้อมปรับตัวรับ การเปลี่ยนแปลง เสมอ	40 (10.60)	115 (30.40)	153 (40.50)	49 (13.00)	21 (5.60)	3.28	1.00	ปาน กลาง	2
3. โรงพยาบาล มีวัฒนธรรม ทำงานเป็นทีม	46 (12.20)	102 (27.00)	147 (38.90)	56 (14.80)	27 (7.10)	3.22	1.07	ปาน กลาง	3
4. บุคลากรเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง	49 (13.00)	107 (28.30)	154 (40.70)	51 (13.50)	17 (4.50)	3.32	1.01	ปาน กลาง	1
5. โรงพยาบาล ใช้เทคโนโลยีและ นวัตกรรมในการ พัฒนาและจัดการ โรงพยาบาลอย่าง มีประสิทธิภาพ	34 (9.00)	111 (29.40)	161 (42.60)	50 (13.20)	22 (5.80)	3.22	0.99	ปาน กลาง	3

ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนางองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก คือ บุคลากรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือ บุคลากรมีความยืดหยุ่นในการทำงาน พร้อมปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมทำงานเป็นทีม และ โรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนา และจัดการโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.22 และโรงพยาบาลมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัย การพัฒนางองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ

ปัจจัยการ พัฒนางองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านทักษะการ บริหารของผู้นำ						3.15	0.93	ปาน กลาง	
1. ผู้บริหารมี ความสามารถใน การนำนวัตกรรม การบริหารมาเป็น เครื่องมือในการ บริหารงานให้มี คุณภาพ	32 (8.50)	97 (25.70)	175 (46.30)	46 (12.20)	28 (7.40)	3.16	1.00	ปาน กลาง	4
2. ผู้บริหารมี ความสามารถ ในการติดต่อ ประสานงานและ สร้างความร่วมมือ กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อให้ การสนับสนุน การบริหารงาน ของโรงพยาบาล	35 (9.30)	120 (31.70)	154 (40.70)	48 (12.70)	21 (5.60)	3.26	0.99	ปาน กลาง	2

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยการ พัฒนาองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. ผู้บริหารสร้าง บรรยากาศที่ดีใน โรงพยาบาล เพื่อให้เกิดความ ร่วมมือในการ ปฏิบัติงาน	32 (8.50)	84 (22.20)	149 (39.40)	72 (19.00)	41 (10.80)	2.98	1.09	ปาน กลาง	6
4. ผู้บริหาร เข้าใจนโยบาย และสามารถนำ นโยบายไปสู่การ ปฏิบัติได้อย่าง เป็นรูปธรรม	30 (7.90)	113 (29.90)	152 (40.20)	60 (15.90)	23 (6.10)	3.18	1.00	ปาน กลาง	3
5. ผู้บริหารกล้า ตัดสินใจในการ แก้ไขปัญหา	42 (11.10)	125 (33.10)	142 (37.60)	49 (13.00)	20 (5.30)	3.32	1.01	ปาน กลาง	1
6. ผู้บริหารเปิด โอกาสให้ระดม ความคิดเพื่อ กำหนด หลักการ วิธีปฏิบัติ และแนว ดำเนิกรางานใน โรงพยาบาล	33 (8.70)	84 (22.20)	158 (41.80)	61 (16.10)	42 (11.10)	3.01	1.09	ปาน กลาง	5

ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ผู้บริหารกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือ ผู้บริหารมีความสามารถในการติดต่อ ประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสนับสนุนการบริหารงานของโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.26 ผู้บริหารเข้าใจนโยบาย และสามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ผู้บริหารมีความสามารถในการนำนวัตกรรมการบริหารมาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานให้มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ระดมความคิดเพื่อกำหนด หลักการ วิธีปฏิบัติ และแนวดำเนินงานในโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และ ผู้บริหารสร้างบรรยากาศที่ดี ในโรงพยาบาลเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับของปัจจัย การพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัย การพัฒนาองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ						3.08	0.89	ปาน กลาง	
1. โรงพยาบาลมี การนำเทคโนโลยี ที่เหมาะสมมาใช้ ในการทำงานให้ บรรลุเป้าหมาย	39 (10.30)	123 (32.50)	151 (39.90)	47 (12.40)	18 (4.80)	3.31	0.98	ปาน กลาง	1
2. อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เพียงพอ พร้อม ใช้ทั้งฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์	24 (6.30)	69 (18.30)	136 (36.00)	90 (23.80)	59 (15.60)	2.76	1.12	ปาน กลาง	3
3. บุคลากรมี ความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการใช้ คอมพิวเตอร์ใน การรวบรวม จัดเก็บ ประเมินผล ข้อมูล	31 (8.20)	100 (26.50)	161 (42.60)	69 (18.30)	17 (4.50)	3.16	0.97	ปาน กลาง	2

ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนางานองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก โรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวม จัดเก็บ ประเมินผลข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ พร้อมใช้ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ตามลำดับ

2.2 องค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของกระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ดังนี้

2.2.1 ความไว้วางใจ (Trust)

2.2.2 ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent)

2.2.3 ใช้เทคโนโลยี (Technology)

2.2.4 มุ่งเป้าหมาย (Targets)

2.2.5 ผลลัพธ์การพัฒนา (Result)

ผลการวิเคราะห์องค์การสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา แสดงด้วยตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์การสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา

องค์กรสมรรถนะสูง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
1. ความไว้วางใจ (Trust)	3.37	0.82	ปานกลาง	2
2. ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent)	3.23	0.99	ปานกลาง	5
3. ใช้เทคโนโลยี (Technology)	3.38	0.98	ปานกลาง	1
4. มุ่งเป้าหมาย (Targets)	3.35	0.92	ปานกลาง	3
5. ผลลัพธ์การพัฒนา (Result)	3.33	0.87	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.33	0.85	ปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในภาพรวมของโรงพยาบาลปากช่องนานา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณารายด้าน ตามอันดับได้ดังนี้ ใช้นวัตกรรม (Technology) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ความไว้วางใจ (Trust) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 มุ่งเป้าหมาย (Targets) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ผลลัพธ์การพัฒนา (Result) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับ

ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา
ด้านความไว้วางใจ (Trust)

องค์กรสมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความไว้วางใจ (Trust)						3.37	0.82	ปานกลาง	
1. ประชาชนให้ความไว้วางใจคุณภาพการบริการ	34 (9.00)	150 (39.70)	161 (42.60)	23 (6.10)	10 (2.60)	3.46	0.84	มาก	1
2. ผู้บริหารเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติตามค่านิยมและจริยธรรม	35 (9.30)	108 (28.60)	166 (43.90)	47 (12.40)	22 (5.80)	3.23	0.98	ปานกลาง	4
3. โรงพยาบาลสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีมาตรการความปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและความเสี่ยงในการทำงาน	39 (10.30)	122 (32.30)	165 (43.70)	33 (8.70)	19 (5.00)	3.34	0.95	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

องค์กรสมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. โรงพยาบาล สร้างความร่วมมือ กับเครือข่าย สุขภาพอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อให้ เกิดความยั่งยืน	45 (11.90)	129 (34.10)	161 (42.60)	30 (7.90)	13 (3.40)	3.43	0.92	มาก	2

ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ประชาชนให้ความไว้วางใจคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมาคือ โรงพยาบาลสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 โรงพยาบาลสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีมาตรการความปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและความเสี่ยงในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และ ผู้บริหารเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติตามค่านิยมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent)

องค์กรสมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent)						3.23	0.99	ปานกลาง	
1. ผู้บริหารทุกระดับส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	46 (12.20)	107 (28.30)	153 (40.50)	50 (13.20)	22 (5.80)	3.28	1.03	ปานกลาง	1
2. ผู้บริหารสนับสนุนคนเก่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี	42 (11.10)	117 (31.00)	141 (37.30)	53 (14.00)	25 (6.60)	3.26	1.05	ปานกลาง	2
3. ผู้บริหารยกย่องชมเชยและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ	42 (11.10)	100 (26.50)	144 (38.10)	59 (15.60)	33 (8.70)	3.16	1.09	ปานกลาง	3

ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ผู้บริหารทุกระดับส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาคือ ผู้บริหารสนับสนุนคนเก่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และผู้บริหารยกย่องชมเชยและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์การสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการใช้เทคโนโลยี (Technology)

องค์การสมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ใช้เทคโนโลยี (Technology)						3.38	0.98	ปานกลาง	
1. เทคโนโลยีและสารสนเทศของโรงพยาบาลเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้	45 (11.90)	121 (32.00)	151 (39.90)	39 (10.30)	22 (5.80)	3.34	1.01	ปานกลาง	2
2. การใช้เทคโนโลยีของโรงพยาบาลสามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพได้	52 (13.80)	127 (33.60)	147 (38.90)	32 (8.50)	20 (5.30)	3.42	1.00	มาก	1

ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นองค์การสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านการใช้เทคโนโลยี (Technology) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การใช้เทคโนโลยีของโรงพยาบาลสามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 รองลงมาคือ เทคโนโลยีและสารสนเทศของโรงพยาบาลเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล
และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา
ด้านมุ่งเป้าหมาย (Targets)

องค์กร สมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
มุ่งเป้าหมาย (Targets)						3.35	0.92	ปาน กลาง	
1. ผู้บริหาร กำหนด เป้าหมายอย่าง ชัดเจน	56 (14.80)	115 (30.40)	147 (38.90)	42 (11.10)	18 (4.80)	3.39	1.02	ปาน กลาง	2
2. เป้าหมาย โรงพยาบาลที่ กำหนดสามารถ วัดผลได้	43 (11.40)	128 (33.9)	152 (40.20)	41 (10.80)	14 (3.70)	3.38	0.95	ปาน กลาง	3
3. ผู้บริหาร วางแผนการ ดำเนินงานที่ ชัดเจน	38 (10.10)	116 (30.70)	156 (41.30)	52 (13.80)	16 (4.20)	3.29	0.97	ปาน กลาง	4
4. ผู้บริหาร ติดตามผลการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	51 (13.50)	127 (33.60)	145 (38.40)	37 (9.80)	18 (4.80)	3.41	1.00	มาก	1
5. โรงพยาบาล มีการสื่อสารที่ มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสาร เป้าหมายและ แผนงานให้กับ บุคลากรได้ อย่างชัดเจน	42 (11.10)	108 (28.60)	157 (41.50)	52 (13.80)	19 (5.00)	3.27	1.00	ปาน กลาง	5

ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านมุ่งเป้าหมาย (Targets) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ผู้บริหารติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือ ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เป้าหมายโรงพยาบาลที่กำหนดสามารถวัดผลได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ผู้บริหารวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ โรงพยาบาลมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารเป้าหมายและแผนงานให้กับบุคลากรได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และอันดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านผลลัพธ์การพัฒนา (Result)

องค์กรสมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ผลลัพธ์การพัฒนา (Result)						3.33	0.87	ปานกลาง	
1. โรงพยาบาลมีความเหมาะสมที่จะผ่านการรับรองคุณภาพ HA บัณฑิตขั้นที่ 3 (reaccredit)	58 (15.30)	138 (36.50)	140 (37.00)	30 (7.90)	12 (3.20)	3.53	0.95	มาก	2
2. ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่มีคุณภาพ จึงทำให้โรงพยาบาลได้รับการประเมินความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80	56 (14.80)	137 (36.20)	143 (37.80)	30 (7.90)	12 (3.20)	3.52	0.95	มาก	3

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

องค์กร สมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. หากมีข้อ ร้องเรียนจาก การให้บริการ โรงพยาบาล สามารถชี้แจงให้ ผู้รับบริการคลาย ความกังวลไปได้	54 (14.30)	158 (41.80)	117 (31.00)	36 (9.50)	13 (3.40)	3.54	0.97	มาก	1
4. โรงพยาบาลมี ความเหมาะสมที่ จะได้รับการ รับรองเป็น โรงพยาบาลแห่ง ศูนย์การแพทย์ และการ สาธารณสุขชั้น เลิศในเขตการ ท่องเที่ยว ระดับประเทศ	62 (16.40)	130 (34.40)	139 (36.80)	31 (8.20)	16 (4.20)	3.51	1.00	มาก	4
5. สถานการณ์ ด้านการเงิน การ คลังมีความ มั่นคง	26 (6.90)	57 (15.10)	117 (31.00)	90 (23.80)	88 (23.30)	2.58	1.19	น้อย	5

ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา ด้านผลลัพธ์การพัฒนา (Result) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก หากมีข้อร้องเรียนจากการให้บริการ โรงพยาบาลสามารถชี้แจงให้ผู้รับบริการคลายความกังวลไปได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีความเหมาะสมที่จะผ่านการรับรองคุณภาพ HA บันไดขั้นที่ 3 (reaccredit) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ผู้รับบริการได้รับการ

ดูแลที่มีคุณภาพ จึงทำให้โรงพยาบาลได้รับการประเมินความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โรงพยาบาลมีความเหมาะสมที่จะได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลแห่งศูนย์การแพทย์และการสาธารณสุขชั้นนำในเขตการท่องเที่ยวระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และสถานการณ์ด้านการเงิน การคลังมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางองค์กร กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางองค์กรกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา

ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์	0.661	0.000*	สูง
ด้านการบริหารจัดการ คุณภาพ	0.858	0.000*	สูงมาก
ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์	0.731	0.000*	สูง
ด้านการบริหารองค์กร สมัยใหม่	0.871	0.000*	สูงมาก
ด้านทักษะการบริหารของ ผู้นำ	0.881	0.000*	สูงมาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.814	0.000*	สูงมาก
ปัจจัยการพัฒนางองค์กร ภาพรวม	0.908	0.000*	สูงมาก

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางองค์กร
กับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา

ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	ความสอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	0.661	สูง	สอดคล้องระดับสูง
ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ	0.858	สูงมาก	สอดคล้องระดับสูงมาก
ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์	0.731	สูง	สอดคล้องระดับสูง
ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่	0.871	สูงมาก	สอดคล้องระดับสูงมาก
ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ	0.881	สูงมาก	สอดคล้องระดับสูงมาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.814	สูงมาก	สอดคล้องระดับสูงมาก
ปัจจัยการพัฒนางองค์กรภาพรวม	0.908	สูงมาก	สอดคล้องระดับสูงมาก

จากตาราง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Pearson correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง กล่าวคือ ถ้าค่าเฉลี่ยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้น ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงก็จะเพิ่มสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (0.661)
2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง กล่าวคือ ถ้าค่าเฉลี่ยด้านการบริหารจัดการคุณภาพเพิ่มขึ้น ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงก็จะเพิ่มสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก (0.858)
3. ปัจจัยด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง กล่าวคือ ถ้าค่าเฉลี่ยด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์เพิ่มขึ้น ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงก็จะเพิ่มสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (0.731)
4. ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง กล่าวคือ ถ้าค่าเฉลี่ยด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่เพิ่มขึ้น ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงก็จะเพิ่มสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก (0.871)
5. ปัจจัยด้านทักษะการบริหารของผู้นำมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง กล่าวคือ ถ้าค่าเฉลี่ยด้านทักษะการบริหารของผู้นำเพิ่มขึ้น ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงก็จะเพิ่มสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก (0.881)

6. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง กล่าวคือ ถ้าค่าเฉลี่ยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงก็จะเพิ่มสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก (0.814)

7. ปัจจัยการพัฒนาองค์กรภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง กล่าวคือ ถ้าค่าเฉลี่ยปัจจัยการพัฒนาองค์กรภาพรวมเพิ่มขึ้น ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงก็จะเพิ่มสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก (0.908)

ซึ่งปัจจัยการพัฒนาองค์กรทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก 4 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง 2 ด้านคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้นำเสนอประเด็นสำคัญประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา” มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนาองค์กรของโรงพยาบาลปากช่องนานา (2) เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาองค์กรกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา โดยมีตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลปากช่องนานา จำนวน 378 คน เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งพัฒนาขึ้นตามแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH - 4T ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง ใช้เทคโนโลยี มุ่งเป้าหมาย และผลลัพธ์การพัฒนา รวมถึงแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพ แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดการบริหารองค์กรสมัยใหม่ แนวคิดทักษะการบริหารของผู้นำ และแนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบบสอบถามวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.99 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลปากช่องนานา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 87.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุระหว่าง 41-50, และอายุมากกว่า 50 โดยมีอายุมากที่สุดคือ 61 ปี อายุต่ำสุด 18 ปีและอายุเฉลี่ย 37.32 ปี ด้านอายุงาน ส่วนใหญ่อายุงาน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ อายุงาน 11-20 ปี, อายุงานน้อยกว่า 1 ปี อายุงาน 21-30 ปีและอายุงาน 30 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ โดยมีอายุงานมากที่สุด 40 ปี อายุงานน้อยที่สุด 1 เดือน และอายุงานเฉลี่ย 11.16 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ งานสนับสนุนอื่นๆ

ผลการศึกษาระดับปัจจัยการพัฒนางานองค์กร พบว่าปัจจัยการพัฒนางานองค์กรในภาพรวมของโรงพยาบาลปากช่องนานา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับด้านที่มีการพัฒนางานองค์กรในระดับปานกลางจากค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์มีการพัฒนางานองค์กรอยู่ในระดับน้อย

ผลการศึกษาระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง พบว่าในภาพรวมโรงพยาบาลปากช่องนานามีระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับด้านที่มีการพัฒนางานองค์กรในระดับปานกลางจากค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ การใช้เทคโนโลยี (Technology) ความไว้วางใจ (Trust) มุ่งเป้าหมาย (Targets) ผลลัพธ์การพัฒนา (Result) และทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent) ตามลำดับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนางานองค์กรกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยการพัฒนางานองค์กรทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยการพัฒนางานองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา ระดับสูงมาก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ ($r=0.858$) ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ ($r=0.871$) ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ ($r=0.881$) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($r=0.814$) และปัจจัยการพัฒนางานองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา ระดับสูง 2 ด้านคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($r=0.661$) และด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ($r=0.731$)

2. อภิปรายผล

2.1 ปัจจัยการพัฒนาองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปากช่องนานาและความภักดีของผู้รับบริการ ภายใต้นโยบาย E-M-S policy (E= Environment M=modernity และ S=smart services) ผลการวิจัยพบว่า ความภักดีของผู้รับบริการโรงพยาบาลปากช่องนานาอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.08, S.D. = 1.00) ภาพลักษณ์การบริการโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.10, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาตามนโยบาย E-M-S พบว่า ภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) อยู่ในระดับต่ำ (Mean = 2.89, S.D. = 0.74) ในขณะที่ด้านความทันสมัย (Modernization) และการบริการ (Smart Service) อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.11, S.D. = 0.78 และ Mean = 3.03, S.D. = 0.84 ตามลำดับ) ประกอบกับโรงพยาบาลปากช่องนานาในการปฏิบัติงานจริงมีภาระงาน (work load) ที่มากเกินไปไม่สอดคล้องกับอัตรากำลัง เช่น ตึกผู้ป่วย พยาบาล : ผู้ป่วย เกณฑ์ที่ตั้งไว้ 1:8 แต่ปฏิบัติงานจริง 1:10-12

2.2 ระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ บุรินทร์ จินดาพรรณ (2566) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามเกณฑ์การพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ในภาพรวมอยู่ในระดับกำลังพัฒนา (ค่าคะแนนร้อยละ 62.03) ประกอบกับโรงพยาบาลปากช่องนานามีดัชนีการเงินการคลังอยู่ระดับ 2 ซึ่งหมายถึง คาดว่าจะดีขึ้นภายใน 3 เดือน และงบแสดงผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2566 พบว่ามีรายได้ น้อยกว่ารายจ่าย 3 เดือน ดังนี้ พ.ย. 2565 คือ -8,129,129.47 ก.พ. 2566 คือ -14,631,433.03 และ ส.ค. 2566 คือ -6,617,157.89 ซึ่งแสดงถึงเสถียรภาพทางการเงินการคลังที่ไม่ดีนัก

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาองค์กรกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง อยู่ในระดับสูงและสูงมาก สอดคล้องกับ ปริญญา ไตรยะวงศ์ และสมปรรธนา ตาผล (2566) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูงตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว และการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

2.4 ด้านทักษะการบริหารของผู้นำ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง สอดคล้องกับ เพ็ญศิริ ฤทธิกรณ์ และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์ (2559) วิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหาร

ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะด้านการวินิจฉัย และทักษะด้านเทคนิค ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ประกอบกับผลการประเมิน Happinometer ด้านสุขภาวะองค์กร (Happy Public Organization) ของผู้บริหาร ผลพบว่าความสุขขององค์กรภาพรวม อยู่ที่ต้องเพิ่มความใส่ใจ สุขภาวะด้านสุขภาพกาย - สุขภาพใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือร้อยละ 70.10 ซึ่งอยู่ในระดับกำลังพัฒนา ส่วนสุขภาวะด้านอื่นๆ คือ การลงทุน บรรยากาศ การบริหาร และความสำเร็จ ผู้บริหารต้องเพิ่มความใส่ใจ

2.5 ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง สอดคล้องกับ บุรินทร์ จินดาพรรณ (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามเกณฑ์การพัฒนางค์กรสมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH-4T ในภาพรวมอยู่ในระดับกำลังพัฒนา (ค่าคะแนน ร้อยละ 62.03) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.66, SD.= 0.57) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ (X3) และด้านกลยุทธ์องค์กร (X4) ประกอบกับโรงพยาบาลปากช่องนานามีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ เช่น ระบบสั่งยาผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลแบบไม่ใช้กระดาษ (Paperless) ใช้ระบบการตรวจทางไกล (Telemedicine) ให้คำปรึกษาด้านยาทางไกล (Telepharmacy) เป็นต้น รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมอบรมวิชาการประจำปี อบรมระยะสั้นและส่งเสริมเรียนเฉพาะทางของกลุ่มวิชาชีพ

2.6 ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง สอดคล้องกับ ชลธิชา บุนนที วัลลภา อารีรัตน์ และ เกื้อจิตต์ ฉิมทิม (2564) วิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21 ผลการวิจัยพบว่า 2.6.1 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษา พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการคนเก่ง 2) การบริหารจัดการคุณภาพ 3) การจัดการความรู้องค์กร และ 4) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 2.6.2 การยืนยันองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง โดยสรุปผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการคนเก่ง 2) การบริหารจัดการคุณภาพ 3) การจัดการความรู้องค์กร และ 4) การจัดการเชิงกลยุทธ์ ประกอบกับผู้บริหารโรงพยาบาลมีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดให้แสดงความคิดเห็นต่อระบบบริการของโรงพยาบาล และผู้บริหารมีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบภายในของโรงพยาบาลประเมินผลการทำงานทุก 3 เดือน

2.7 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงสอดคล้องกับ พรนิภา ธนาธรรมนันท์, จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการและ อรรถพร โพธิ์สุข (2562) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบการเป็นองค์การสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 2 ผลการวิจัยพบว่า 2.7.1 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง (HPO) ในภาพรวม มี 6 องค์ประกอบเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติการ 2) ด้านมุ่งเน้นบุคลากร 3) ด้านนำองค์การ 4) ด้านให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 5) ด้านโครงสร้างองค์การ และ 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2.7.2 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนในองค์ประกอบการเป็นองค์การสมรรถนะสูงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่ามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2.7.3 ศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 2 มีระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงทุกด้าน โดยด้านการนำองค์การมีระดับที่สูงที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ, ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ, ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร, ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบกับโรงพยาบาลปากช่องนานาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ระบบคิว ระบบ Paperless ระบบการแพทย์ทางไกล เป็นต้น และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร แบบ Real time ผ่านระบบบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร แบบ Dash board ในหลายๆ กระบวนการ รวมทั้งมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอและพร้อมใช้งาน

2.8 ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงสอดคล้องกับ วารุณี ภูมิศรีแก้ว และธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.836$, $p\text{-value} < 0.01$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($r=0.872$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ($r=0.856$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ($r=0.845$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ($r=0.843$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านการจัดกระบวนการ ($r=0.833$, $p\text{-value} < 0.01$) ด้านการนำองค์การ ($r=0.813$, $p\text{-value} < 0.01$) และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ($r=0.789$, $p\text{-value} < 0.01$) มีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

2.9 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงสอดคล้องกับ ชลธิชา บุนนัท วัลลภา อารีรัตน์ และ เกื้อจิตต์ นิคมทิม (2564) วิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21 ผลการวิจัยพบว่า 2.9.1 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง

ของสถานศึกษา พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการคนเก่ง 2) การบริหารจัดการคุณภาพ 3) การจัดการความรู้องค์กร และ 4) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 2.9.2 การยืนยันองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง โดยสรุปผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูง มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการคนเก่ง 2) การบริหารจัดการคุณภาพ 3) การจัดการความรู้องค์กร และ 4) การจัดการเชิงกลยุทธ์ ประกอบกับโรงพยาบาลปากช่องนานา มี การยกย่องชมเชยและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ (Reward & Career Path) เนื่องจากมีการพัฒนาศักยภาพอย่างรวดเร็วตามนโยบายเขตสุขภาพที่ 9 กระทรวงสาธารณสุข จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาผู้บริหารรุ่นใหม่ เพื่อรองรับการพัฒนาศักยภาพ ประกอบกับบุคลากร Gen Baby boom มีการเกษียณอายุอย่างต่อเนื่อง จึงมีการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริหารและบริการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง มีการส่งเสริมบุคลากรส่งผลงานวิชาการเข้าร่วมประกวดทั้งระดับจังหวัด ระดับเขต และระดับประเทศเพื่อแสดงศักยภาพของตนเอง รวมทั้งมีสวัสดิการต่างๆ เช่น บ้านพัก สนับสนุนค่าอาหารกลางวันสำหรับลูกจ้างรายวัน เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

3.1.1 ด้านทักษะการบริหารของผู้ นำ ให้จัดอบรมเรื่องภาวะผู้นำ (Leadership) ของทีมนำ ทั้งผู้บริหารขั้นต้น ขั้นกลาง และผู้บริหารระดับสูง

3.1.2 ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ ให้จัดอบรมเรื่องการบริหาร เน้นความยืดหยุ่นในการทำงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.1.3 การบริหารจัดการคุณภาพ ให้จัดอบรมระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นำมาใช้ส่งเสริมคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยจัดกิจกรรม coaching

3.1.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้จัดอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ขั้นสูง โดยจัดกิจกรรม coaching และ learning by doing

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดคือ เป็นการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร อาจไม่ใช่สภาพเป็นจริงที่แท้จริง และผู้ตอบแบบสอบถามตอบเกินจำนวนที่กำหนด ควรมีการวางแผนส่วนที่เกินตามสัดส่วน

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยการพัฒนางองค์กรอื่นๆ เพิ่มเพราะอาจมีผลต่อการเป็นองค์กร
สมรรถนะสูง เช่น ความผูกพันต่อองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นต้น

3.2.3 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
กับองค์กรอื่นที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกับโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- กันฐิกา ทองสุข. (2562). ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2(2), 39.
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2566). แนวทางการพัฒนาองค์กร สมรรถนะสูง กระทรวงสาธารณสุข MoPH - 4T สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2567 จาก <https://www.spd.moph.go.th/wp-content/uploads/2023/04/MoPH-4T.pdf>
- จิตกร วิจารณ์รงค์, วิสิษฐ์ สมบูรณ์, วันชัย มีศิริ. (2565). NEW NORMAL : การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 11(1), 392-400.
- ชลธิชา บุณนท์, วัลลภา อาวีรัตน์, เกื้อจิตต์ ฉิมทิม. (2564). การศึกษาองค์ประกอบขององค์กรสมรรถนะสูงของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัชฌมศึกษาเขต 21. วารสารการประชุมวิชาการเสนอมผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ครั้งที่ 22. HMP13-1-HMP13-8.
- เพ็ญศิริ ฤทธิกรณ์, ประเสริฐ อินทร์รักษ์. (2559). ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรนิภา ธนาธรรมนันท์, จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ, อรรถนพ โพธิสุข. (2562). การวิเคราะห์องค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 2. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. 5(1), 276-293
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2567ม 25 มีนาคม). รัฐบาลยุคดิจิทัล. [https://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538633093/digital government](https://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538633093/digital%20government)
- บุรินทร์ จินดาพรรณ. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางสุขภาพ. 4(3), 102-111.
- ปริญดา ไตรยะวงศ์, สมปรารถนา ดาผล. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูงตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการแพทย์ โรงพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8. วารสารโรงพยาบาลสกลนคร. 26(3), 61-71.

- นภัสภรณ์ มูลสิน. (2561). *การบริหารเชิงกลยุทธ์กับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียน* *สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โรงพยาบาลปากช่องนานา. (2567, 25 มีนาคม). วิสัยทัศน์ พันธกิจ. <https://pnnh.moph.go.th/pcnana/vision.php>
- _____. (2567, 26 สิงหาคม). สถานการณ์การเงินการคลัง. https://pnnh.moph.go.th/pcnana/financial_charts.php
- วารุณี ภูมิศรีแก้ว, ธนวิทย์ บุตรอุดม. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี. *วารสารคณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*. 9(1), 25-36.
- วรางคณา ผลประเสริฐ. (2554). หน่วยที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารโรงพยาบาล*. นนทบุรี : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2567, 25 มีนาคม). *แนวทางปฏิบัติที่ดีของประเทศ* *ลิงค์ไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. <https://www.opdc.go.th/content/NzMONA/รัฐบาลดิจิทัล>
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. (5th ed.). Harper Collins.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. Harper and Row Publications.

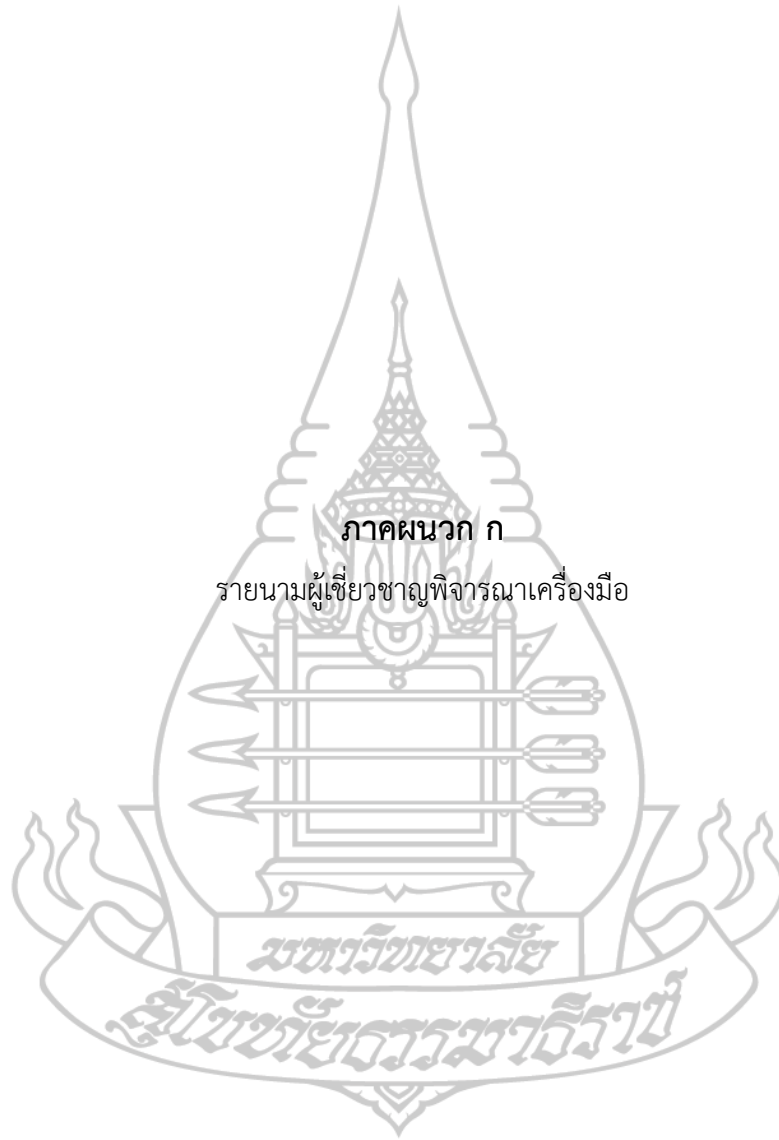




ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์



ภาคผนวก ก

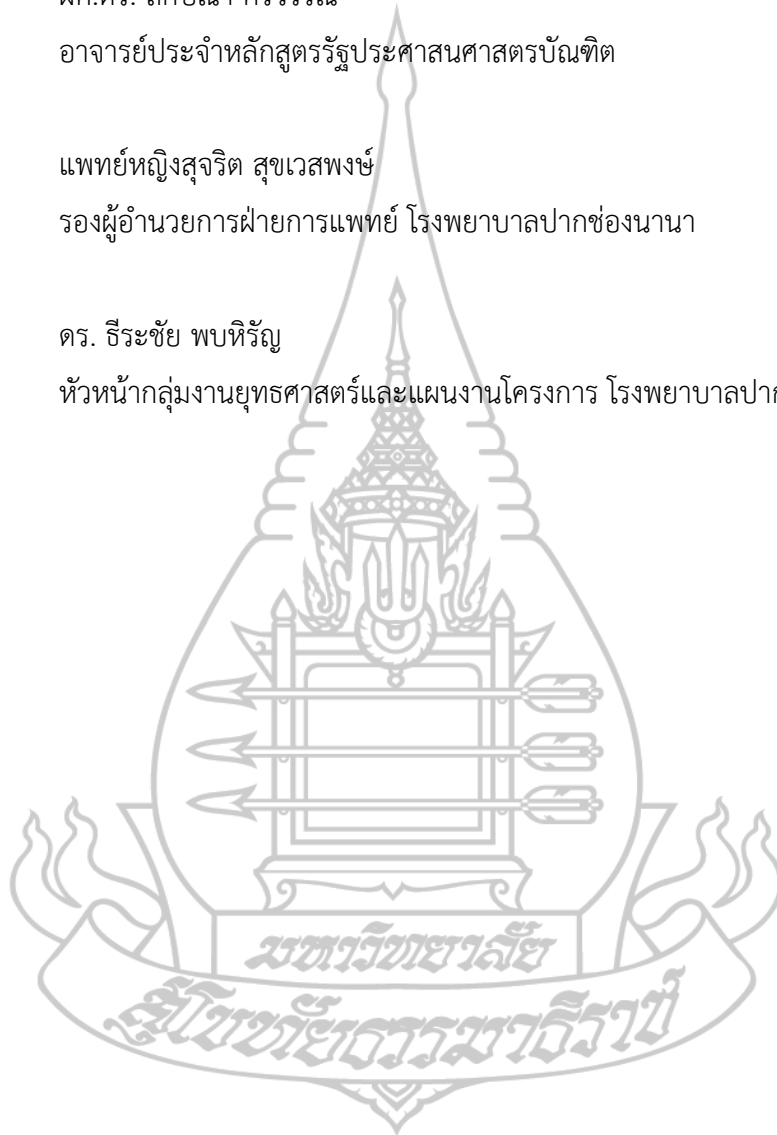
รายนามผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศรีนครินทรวิโรฒราชวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือ

- | | |
|---------|--|
| 1. ชื่อ | ผศ.ดร. ลักษณา ศิริวรรณ |
| ตำแหน่ง | อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต |
| 2. ชื่อ | แพทย์หญิงสุจิตต์ สุขเวสพงษ์ |
| ตำแหน่ง | รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลปากช่องนานา |
| 3. ชื่อ | ดร. ธีระชัย พบหิรัญ |
| ตำแหน่ง | หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ โรงพยาบาลปากช่องนานา |



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ (๕๗) ๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากช่องนานา
(นายแพทย์ธงชัย เชมรัตน์ตระกูล)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนิ มะสิงาม นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็น
องค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา” ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา
บุญยัง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน
จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๗-๓๖๘-๗๒๕๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

สุโขทัยวิทยาเขตราชภัฏวชิรเวศน์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
ของโรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของโรงพยาบาลปากช่องนานา ” จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของท่านมีค่าอย่างยิ่งต่อการวิจัยนี้ ข้อมูลที่ท่านตอบถือเป็นความลับและขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใด โดยผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม จึงขอความกรุณาโปรดตอบให้ครบทุกข้อความ เป็นจริง

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยการพัฒนางานองค์กร จำนวน 26 ข้อ

ตอนที่ 3 ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง จำนวน 19 ข้อ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้



นางสาวนิ มะลิงาม

นักศึกษาปริญญาโท

ภาควิชาการบริหารรัฐกิจ คณะรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1 เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2 อายุ ปี

3 อายุงานในโรงพยาบาลปากช่องนานาปี

4 ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

5. ตำแหน่ง

1. แพทย์

2. ทันตแพทย์

3. เภสัชกร

4. พยาบาล

5. นักกายภาพ

6. นักรังสีเทคนิค

7. เทคนิคการแพทย์

8. นักวิชาการสาธารณสุข

9. เจ้าพนักงาน (เภสัช, ทันตะ, สาธารณสุข, แผนไทย, แพทย์ฉุกเฉิน)

10. งานสนับสนุนอื่นๆ



ตอนที่ 2 ปัจจัยการพัฒนางองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในองค์กร

5 คะแนน	หมายถึง	ตรงกับสภาพจริงระดับมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ตรงกับสภาพจริงระดับมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ตรงกับสภาพจริงระดับปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ตรงกับสภาพจริงระดับน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ตรงกับสภาพจริงระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง				
		5	4	3	2	1
	การบริหารทรัพยากรมนุษย์					
1	บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นด้านการจัดทำข้อเสนอ					
2	โรงพยาบาลจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้บุคลากร เช่น กิจกรรมลดความอ้วน กิจกรรมขยับกาย สบายชีวี					
3	โรงพยาบาลจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน เช่น กิจกรรมวาดรูปผ่อนคลาย (Happy relax) , ให้ความรู้เรื่องการเงิน การลงทุนและการเกษียณโดยผู้เชี่ยวชาญ (Happy money)					
	การบริหารจัดการคุณภาพ					
4	ผู้บริหารกำหนดมาตรฐานของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน					
5	ผู้บริหารและบุคลากรร่วมวางแผนกิจกรรมเพื่อปรับปรุงและควบคุมมาตรฐานคุณภาพและบริการ					

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง				
		5	4	3	2	1
6	ระบบสารสนเทศได้รับการออกแบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
7	ผู้บริหารมีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
8	ผู้บริหารมีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง					
9	ผู้บริหารและบุคลากรร่วมพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง					
10	โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมที่เน้นคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
	การจัดการเชิงกลยุทธ์					
11	จำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน					
12	โรงพยาบาลมีการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ					
	การบริหารองค์กรสมัยใหม่					
13	โรงพยาบาลมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน					
14	บุคลากรมีความยืดหยุ่นในการทำงาน พร้อมปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงเสมอ					
15	โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมทำงานเป็นทีม					
16	บุคลากรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง					
17	โรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนาและจัดการโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อที่	ปัจจัยการพัฒนางองค์กร	ระดับสภาพความเป็นจริง				
		5	4	3	2	1
	ทักษะการบริหารของผู้นำ					
18	ผู้บริหารมีความสามารถในการนำนวัตกรรมการบริหาร มาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานให้มีคุณภาพ					
19	ผู้บริหารมีความสามารถในการติดต่อ ประสานงานและ สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การ สนับสนุนการบริหารงานของโรงพยาบาล					
20	ผู้บริหารสร้างบรรยากาศที่ดีในโรงพยาบาลเพื่อให้เกิด ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน					
21	ผู้บริหารเข้าใจนโยบาย และสามารถนำนโยบายไปสู่การ ปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม					
22	ผู้บริหารกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา					
23	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ระดมความคิดเพื่อกำหนด หลักการ วิธีปฏิบัติ และแนวดำเนินกิจการงานใน โรงพยาบาล					
	เทคโนโลยีสารสนเทศ					
24	โรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการ ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย					
25	อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์เพียงพอ พร้อมใช้ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์					
26	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการใช้ คอมพิวเตอร์ในการรวบรวม จัดเก็บ ประเมินผลข้อมูล					

ตอนที่ 3 ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

ข้อที่	องค์กรสมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง				
		5	4	3	2	1
	ความไว้วางใจ (Trust)					
1	ประชาชนให้ความไว้วางใจคุณภาพการบริการ					
2	ผู้บริหารเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติตามค่านิยมและจริยธรรม					
3	โรงพยาบาลสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีมาตรการความปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและความเสี่ยงในที่ทำงาน					
4	โรงพยาบาลสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน					
	ทำงานเป็นทีมและสนับสนุนคนเก่ง (Teamwork & Talent)					
5	ผู้บริหารทุกระดับส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
6	ผู้บริหารสนับสนุนคนเก่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ดี					
7	ผู้บริหารยกย่องชมเชยและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ					
	ใช้เทคโนโลยี (Technology)					
8	เทคโนโลยีและสารสนเทศของโรงพยาบาลเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้					
9	การใช้เทคโนโลยีของโรงพยาบาลสามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพได้					

ข้อที่	องค์กรสมรรถนะสูง	ระดับสภาพความเป็นจริง				
		5	4	3	2	1
	มุ่งเป้าหมาย (Targets)					
10	ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน					
11	เป้าหมายโรงพยาบาลที่กำหนดสามารถวัดผลได้					
12	ผู้บริหารวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน					
13	ผู้บริหารติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					
14	โรงพยาบาลมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารเป้าหมายและแผนงานให้กับบุคลากรได้อย่างชัดเจน					
	ผลลัพธ์การพัฒนา (Result)					
15	โรงพยาบาลมีความเหมาะสมที่จะผ่านการรับรองคุณภาพ HA บันไดขั้นที่ 3 (reaccredit)					
16	ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่มีคุณภาพ จึงทำให้โรงพยาบาลได้รับการประเมินความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80					
17	หากมีข้อร้องเรียนจากการให้บริการ โรงพยาบาลสามารถชี้แจงให้ผู้รับบริการคลายความกังวลไปได้					
18	โรงพยาบาลมีความเหมาะสมที่จะได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลแห่งศูนย์การแพทย์และการสาธารณสุขชั้นนำเลิศในเขตการท่องเที่ยวยุโรประดับประเทศ					
19	สถานการณ์ด้านการเงิน การคลังมีความมั่นคง					

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางเชาวนี มะลิงาม
วัน เดือน ปี เกิด	15 กรกฎาคม 2529
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ที่อยู่ปัจจุบัน	โรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	เกสัชศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2548
ประวัติการทำงาน	เภสัชกรชำนาญการ

