

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ประภัสสร เจริญนาม

คุณฉันทิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กุมภาพันธ์ 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

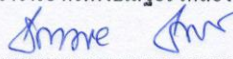
อาจารย์ผู้ควบคุมคุณวุฒินิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าคุณวุฒินิพนธ์ได้พิจารณา
คุณวุฒินิพนธ์ของ ประภัสสร เจริญนาม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมคุณวุฒินิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

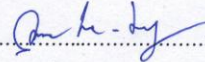
(อาจารย์ ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.สุปรามิ ธรรมพิทักษ์)



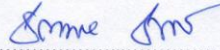
..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง)



..... กรรมการ

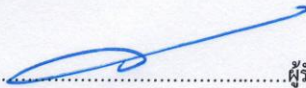
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับคุณวุฒินิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... ผู้รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561

กิตติกรรมประกาศ

คุณฉันทิพนธ์ เรื่อง “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ที่กรุณาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ให้การสนับสนุน ส่งเสริม ให้งานมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเสมอมา เอาใจใส่ทุกขั้นตอน ตลอดจนแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนทำให้ผลงานวิจัยมีความสมบูรณ์และน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญท่านเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างสูง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็น อย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่าน ดร.ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ท่าน ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก ท่านผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนทุกท่าน โดยเฉพาะท่านผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสอยดาวที่ให้โอกาสศึกษา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านในโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้คุณฉันทิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อประสิทธิ์ คุณแม่เนนิภา นนทกนก ผู้ให้การสนับสนุน ในทุก ๆ สิ่งทุก ๆ อย่าง ขอขอบคุณ คุณเอนก เจริญนาม นางสาวพริมา และนายศุภวิชญ์ เจริญนาม ผู้เป็น กำลังใจที่ดีมาโดยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา จวบจนกระทั่งผู้วิจัยสามารถบรรลุความสำเร็จอย่างเต็ม ภาคนุมิในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของคุณฉันทิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

ประภัสสร เจริญนาม

57810033: สาขาวิชา: รัฐประศาสนศาสตร์; ปร.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ/ โรงพยาบาลชุมชน/ เขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ประภัสสร เจริญนาม: ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 (FACTORS AFFECTING THE OPERATIONAL EFFECTIVENESS OF COMMUNITY HOSPITAL IN THE REGIONAL SERVICE PROVIDER 3-6) คณะกรรมการควบคุมคณบดีนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด., ชิตพล ชัยมะดัน, ปร.ด. 351 หน้า, ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) ศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 200 คน ใช้สถิติ Path analysis ในการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์และน้ำหนักของอิทธิพล ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 อยู่ในระดับดีมาก
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากเกณฑ์ดัชนีที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น มีระดับความสอดคล้องกลมกลืน ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดทุกดัชนี สรุปได้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ขวัญกำลังใจของบุคลากร การมีส่วนร่วมของบุคลากร บรรยากาศองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลรวม ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางอ้อม โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร

57810033: MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION; Ph.D. (PUBLIC ADMINISTRATION)

KEYWORDS: EFFECTIVENESS/ COMMUNITY HOSPITAL/ HEALTH SERVICE

AREAS 3-6

PRAPASSORN CHAROENAM: FACTORS AFFECTING THE OPERATIONAL EFFECTIVENESS OF COMMUNITY HOSPITAL IN THE REGIONAL SERVICE PROVIDER 3-6. ADVISORY COMMITTEE: PONGSATEAN LUENGALONOKOT, Ph.D., CHITTAPOL CHAIMADAN, Ph.D. 351 P. 2018.

The objectives of this study were to 1) study the level of the operational effectiveness of community hospital in regional service provider 3-6, 2) compare the actual and expected operational effectiveness of community hospital, 3) test the consistency of the developed model for causal relationship between factors affecting the operational effectiveness with the empirical data, and 4) explore the direct, indirect and total influences of causal factors affecting the operational effectiveness. There were 200 participants used as a sample group. A path analysis model was administered to test the consistency of the developed model for causal relationship between factors affecting the operational effectiveness with the empirical data and to explore the direct, indirect and total effects on the operational effectiveness. The results of the study were as follows:

1. The operational effectiveness of community hospital in regional service provider 3-6 was at a very good level.
2. There were statistical significant differences in the level of expected and actual operational effectiveness of community hospital at a significant level of 0.01
3. Results of consistent with the empirical data. From the index criteria used to test the consistency of the developed model. A consistent level up to standardized. Conclusions the model for causal relationship was consistent with the empirical data.
4. Administrators' leadership, personnel's morale, personnel's participation, organizational atmosphere, and information technology had a direct and total direct effects on the operational effectiveness at a significant level of .01. It was found that the administrators' leadership had indirect effects on operational effectiveness by their passing personnel's morale.

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ฐ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| คำถามงานวิจัย..... | 8 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 8 |
| สมมติฐานการวิจัย..... | 9 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 9 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 12 |
| นิยามเชิงปฏิบัติการ..... | 12 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 14 |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 15 |
| แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่..... | 16 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ..... | 28 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริง..... | 63 |
| แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน..... | 67 |
| การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis)..... | 146 |
| ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน..... | 150 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 172 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 207 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 207 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 225 |
| การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... | 226 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง..... | 228 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 229 |
| ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 229 |
| วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล..... | 230 |
| เกณฑ์การแปลผล..... | 231 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 234 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 236 |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) บรรยากาศองค์กร..... | 238 |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง..... | 246 |
| ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... | 259 |
| ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย..... | 264 |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 265 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 267 |
| อภิปรายผลการวิจัย..... | 269 |
| ข้อเสนอแนะการวิจัย..... | 291 |
| บรรณานุกรม..... | 293 |
| ภาคผนวก..... | 325 |
| ภาคผนวก ก..... | 326 |
| ภาคผนวก ข..... | 345 |
| ภาคผนวก ค..... | 348 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย..... | 351 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 1 | ข้อดีและข้อเสียของการจัดการภาครัฐแนวใหม่..... 20 |
| 2 | ตัวอย่างการวัดประสิทธิผลของระบบในองค์กรที่แตกต่าง..... 34 |
| 3 | การเปรียบเทียบแนวทางเกี่ยวกับประสิทธิผล..... 35 |
| 4 | เกณฑ์ประสิทธิผลตามตัวแบบคุณค่าที่แข่งขัน..... 37 |
| 5 | เกณฑ์การวัดแนวคิดประสิทธิผลองค์กรของ Campbell..... 40 |
| 6 | มิติประสิทธิผล และตัวบ่งชี้ประสิทธิผล..... 41 |
| 7 | ผลการดำเนินการขององค์กรและเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรรายด้าน..... 60 |
| 8 | ผลการดำเนินการขององค์กรและตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์กรรายด้าน..... 61 |
| 9 | การสังเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน จากทัศนะหรือผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ นักวิชาการไทย..... 81 |
| 10 | การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่มีส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ขององค์กรจากทัศนะหรือผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ นักวิชาการไทย..... 126 |
| 11 | นิยามเชิงปฏิบัติการ ตัวบ่งชี้ สาระหลักเพื่อการวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล..... 132 |
| 12 | การสังเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผล การดำเนินงานจากทัศนะหรือผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ นักวิชาการไทย..... 139 |
| 13 | ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร..... 149 |
| 14 | การแบ่งเขตบริการสุขภาพแยกตามเครือข่าย..... 163 |
| 15 | สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ความหมาย และการดำเนินงาน โรงพยาบาลชุมชน..... 170 |
| 16 | สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กร..... 178 |
| 17 | สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง..... 184 |
| 18 | สรุปผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ..... 186 |
| 19 | สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร..... 196 |
| 20 | สรุปปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน..... 205 |
| 21 | จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของโรงพยาบาลชุมชน ตามเขตบริการสุขภาพ..... 209 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|---|-----|
| 22 | ดัชนีตรวจสอบความตรงของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการตรวจสอบ ดัชนีความสอดคล้องของโมเดล..... | 233 |
| 23 | จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... | 236 |
| 24 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนใน เขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร..... | 238 |
| 25 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนใน เขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ..... | 240 |
| 26 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนใน เขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านขวัญกำลังใจของบุคลากร..... | 241 |
| 27 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนใน เขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร..... | 243 |
| 28 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ใน เขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านบรรยากาศองค์กร..... | 245 |
| 29 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6..... | 246 |
| 30 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการ สุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการดูแลผู้ป่วย..... | 247 |
| 31 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน..... | 247 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการเงิน..... | 248 |
| 33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านทรัพยากรบุคคล..... | 249 |
| 34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านระบบงาน..... | 249 |
| 35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการนำองค์กร..... | 250 |
| 36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ..... | 251 |
| 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง..... | 251 |
| 38 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการดูแลผู้ป่วย..... | 253 |
| 39 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน..... | 253 |
| 40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการเงิน..... | 254 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านทรัพยากรบุคคล..... | 255 |
| 42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านระบบงาน..... | 255 |
| 43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการนำองค์กร..... | 256 |
| 44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ..... | 257 |
| 45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง..... | 257 |
| 46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามความเป็นจริงและที่คาดหวัง..... | 259 |
| 47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และระดับนัยสำคัญของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามรายด้าน และผลรวมตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง..... | 260 |
| 48 ค่าสถิติความสอดคล้องของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6..... | 261 |
| 49 ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6..... | 262 |
| 50 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย..... | 264 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 51 | ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6..... |
| | 268 |
| 52 | ตัวชี้วัดด้านการดูแลผู้ป่วย และผลการดำเนินงานตัวชี้วัด ปี 2558-2560..... |
| | 272 |
| 53 | หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ประสบภาวะวิกฤติ ทางการเงิน ปี 2558-2560..... |
| | 273 |
| 54 | ตัวชี้วัดด้านการสร้างเสริมสุขภาพ และผลการดำเนินงาน ปี 2558-2560..... |
| | 275 |
| 55 | ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลประสิทธิผล การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6..... |
| | 281 |

สารบัญญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--------|---|
| 1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6..... 11 |
| 2 | ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน..... 63 |
| 3 | ตัวแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร..... 88 |
| 4 | ตัวแบบปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ขององค์กร โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร..... 146 |
| 5 | รูปแบบปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6..... 263 |
| 6 | การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการ สุขภาพที่ 3-6 กับข้อมูลเชิงประจักษ์..... 278 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันเป็นโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายในทุกระดับ โดยเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมในอดีตมาสู่ยุคของสังคมของข้อมูลข่าวสาร (Information society) มีการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน และเป็นไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ยิ่งความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ยิ่งโลกทั้งใบถูกย่อให้เล็กลง หน่วยสังคมต่าง ๆ ในทุกมุมโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความคล่องตัวสูง โดยปราศจากขอบเขตจำกัดด้านสถานที่ เวลา และบุคคล ซึ่งมูลเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันเป็นตัวแปรที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของสังคมมนุษย์นั่นเอง (ลิขิต ชีรเวทิน, 2556, หน้า 25) เมื่อมองถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะประชากร (The new demographics) พบว่า ประชากรของโลกจะเพิ่มขึ้นจาก 6.1 พันล้าน ในกลางปี 2001 เป็น 7.8 พันล้าน ในปี 2025 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 28 หรือร้อยละ 1.2 ต่อปี) ประชากรที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 95 อยู่ในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10.0 ในปี 2543 เป็นร้อยละ 15.0 ในปี 2568 ในขณะที่ประชากรวัยเด็ก (อายุแรกเกิด-14 ปี) มีจำนวนลดลงจากร้อยละ 30.1 ในปี 2543 เหลือร้อยละ 24.2 ในปี 2568 ประชากรวัยหนุ่มสาว (Young generation) จะมีสัดส่วนลดลง โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากอัตราการเกิดต่ำลง (สุรีย์พร พันพึ้ง, 2554, หน้า 325)

นอกจากนี้ จากประเด็นผลกระทบวิกฤตเศรษฐกิจโลกที่มีต่อระบบสุขภาพ พบว่า โรคติดต่อต่าง ๆ โดยเฉพาะโรคติดต่อที่มีอัตราการระบาดอันร้ายแรง รุนแรง สามารถข้ามพรมแดนและแพร่กระจายไปทั่วเป็นวงกว้างอย่างรวดเร็ว ดังเช่น การระบาดที่กว้างขวางที่สุดในประวัติศาสตร์ของโรคไวรัสอีโบลา (Ebola) ในแอฟริกาตะวันตก เมื่อปี พ.ศ. 2557 มีอัตราตาย ร้อยละ 70 โดยวันที่ 8 สิงหาคม 2557 องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่เป็นปัญหาระหว่างประเทศ โดยแถลงว่า “โรครบาดอีโบลา ซึ่งกำลังพลาญแอฟริกาตะวันตกบางส่วนเป็นภาวะฉุกเฉินสาธารณสุขเฉียบพลันที่รุนแรงที่สุดที่พบในสมัยใหม่” และผู้อำนวยการองค์การอนามัยโลก มาร์กาเรต ชาน พูดถึงโรครบาดนี้ว่า “ใหญ่ที่สุด ซับซ้อนที่สุด และรุนแรงที่สุดเท่าที่เคยเห็น” (World Health Organization [WHO], 2016, pp. 37-40) ระบบสาธารณสุข ทำหน้าที่บกพร่อง มีการตอบสนองการระบาดที่ล่าช้า ส่งผลให้การควบคุมโรครบาดล้มเหลว เมื่อโรครบาดใกล้สิ้นสุดในเดือนธันวาคม 2558 สหประชาชาติประกาศว่า มีเด็กกำพร้า 22,000 คน จากการเสียชีวิตหรือมารดาหรือทั้งสอง เนื่องจากอีโบลา (United Nations News Center,

2015, p. 46) จากเหตุการณ์ดังกล่าว ถือเป็นความท้าทายที่แสดงให้เห็นว่าการตอบสนองของประชาคมโลกต่อการปกป้องสุขภาพเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง (กระทรวงสาธารณสุข, 2559, หน้า 6) ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วนในลำดับต้น ๆ มิฉะนั้นอาจนำมาซึ่งความเสียหายอันใหญ่หลวงดังกล่าวได้

ในขณะที่เดียวกันยังพบว่า การก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย (กรมอาเซียน, 2556, หน้า 3) ก็ส่งผลกระทบต่อในการนำมาซึ่งปัญหาด้านสาธารณสุขเช่นกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้า-ออก การเปิดการท่องเที่ยวโดยเสรี อันก่อให้เกิดปัญหาโรคระบาดจากบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าว การเสพสารเสพติด การสูบบุหรี่ การได้รับสารเคมี การเกิดอุบัติเหตุ การบริการสุขภาพที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากร เมื่อเทียบกับทีมสุขภาพ ความแออัดของที่อยู่อาศัย ปัญหาขยะล้นเมือง ปัญหามลภาวะต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำเสมือนในอดีตที่ประเทศไทยต้องมีการพัฒนาบุคลากรและปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานของทีมสุขภาพทั้งทีม อันประกอบด้วย หน่วยงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนให้มีศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถทางด้านภาษา วัฒนธรรม ความเชื่อ และมีความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อการเตรียมความพร้อมในการแก้ไข รับมือกับปัญหาต่าง ๆ ข้างต้น (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, 2555, หน้า 1-3)

เมื่อพลังของการเปลี่ยนแปลง เพื่อพลิกฟื้นการพัฒนาาระบบสุขภาพเพิ่มขึ้น ประชาชนจึงมีความคาดหวังต่อการดูแลด้านสุขภาพมากขึ้นและดีขึ้น รวมถึงความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี อันเป็นต้นเหตุให้ค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นระบบสุขภาพของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก จึงจำเป็นต้องเผชิญกับความท้าทายที่จะต้องหาแนวทางในการตอบสนองต่อปัญหาเหล่านี้ด้วยการทำงานด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนในรูปแบบใหม่ โดยใช้ระบบสุขภาพที่เข้มแข็ง (Strong health system) ตามที่องค์การอนามัยโลก (World Health Organization [WHO], 2007, หน้า 5-6) ระบุไว้ว่า มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 6 ด้าน (Six key building blocks) กล่าวคือ

1. มีการให้บริการสุขภาพที่ดี คือ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีคุณภาพในเวลาและสถานที่ที่มีความต้องการ โดยการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด
2. มีกำลังคนด้านสุขภาพที่ปฏิบัติงานได้ดี คือ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดีที่สุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

3. มีระบบสารสนเทศด้านสุขภาพที่ใช้การได้ดี คือ เป็นระบบสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยด้านสุขภาพ ผลการปฏิบัติงานด้านระบบสุขภาพและสถานะทางสุขภาพที่การวิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลที่เชื่อถือได้และทันเวลา

4. มีระบบสุขภาพที่ใช้การได้ดี คือ เป็นระบบสุขภาพที่สามารถเข้ารับและเข้าถึงบริการทางการแพทย์ โดยที่บริการนั้นต้องมีคุณภาพ ปลอดภัย ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คุ่มทุน

5. มีระบบการเงินการคลังด้านสุขภาพที่ดี คือ เป็นระบบที่สามารถจัดหางบประมาณสนับสนุนด้านสุขภาพอย่างเพียงพอ เพื่อตอบสนองความต้องการบริการสุขภาพที่จำเป็น

6. มีภาวะผู้นำ และธรรมาภิบาล คือ มีนโยบายเชิงกลยุทธ์ร่วมกับการควบคุมกำกับที่มีประสิทธิภาพ มีการสร้างความร่วมมือ มีกฎระเบียบ และมีความรับผิดชอบตรวจสอบได้

จากรูปแบบระบบสุขภาพที่เข้มแข็งดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ซึ่งความหมายของประสิทธิภาพนั้น Steers (1977 a, p. 55) ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับมัทวาท สุวรรณเรือง (2536, หน้า 24) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์กรโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อการดำรงอยู่ต่อไปได้ เช่นเดียวกับ Hoy and Miskel (2001, p. 373) ได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จึงสามารถสรุปว่า ถ้าองค์กรต้องการบริหารให้ได้ประสิทธิภาพจะต้องมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพนั่นเอง

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดทิศทางของแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) เป็นกรอบชี้นำทิศทางการพัฒนาคุณภาพของประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ให้ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี และร่วมสร้างระบบสุขภาพพอเพียง เป็นธรรม เพื่อนำสู่สังคมสุขภาวะ และมีพันธกิจ เพื่อพัฒนาระบบสุขภาพพอเพียง โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (กระทรวงสาธารณสุข, 2555) โดยมีเป้าประสงค์ ข้อที่ 4 ที่กล่าวถึงการมีระบบบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการตามปัญหาสุขภาพ และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ และข้อที่ 5) มีระบบบริหารจัดการและการเงินการคลัง ด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเอกภาพภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพที่ 4 เสริมสร้างระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานในทุกระดับ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพในทุกกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในปัจจุบันระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลหลายแห่งของภาครัฐ

ประสบปัญหานานัปการหลายด้านด้วยกัน เช่น ปัญหาความเหลื่อมล้ำในการบริหารจัดการด้านทรัพยากร ทำให้เกิดความขาดแคลนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กำลังคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ และวัสดุอุปกรณ์ทั่วไป ขาดการสนับสนุนทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็น รวมถึงงานรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งหาได้ยาก รวมถึงระบบงานไม่ดี ไม่ชัดเจน ยุ่งยาก ซับซ้อนไม่แน่นอน ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล ส่งผลให้ระบบบริการสุขภาพเกิดปัญหาที่หลากหลายและเรื้อรังมาอย่างยาวนาน โดยตลอด (กระทรวงสาธารณสุข, 2559, หน้า 4)

ทั้งนี้ นายแพทย์โสภณ เมฆธน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กล่าวว่า โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินระดับ 7 หรือระดับวิกฤติ ประมาณ 50 แห่ง จากโรงพยาบาล 886 แห่ง เป็นโรงพยาบาลชุมชน 44 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.64 เป็นโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.66 อีกทั้งบุคลากรในโรงพยาบาลแพทย์และพยาบาลมีชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดต่อผู้รับบริการได้ โดยผลการศึกษาเรื่อง ชั่วโมงการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขของสำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พบว่า แพทย์มีชั่วโมงการทำงาน 94 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีเวลาพักเพียงไม่เกินร้อยละ 40 ของเวลาทั้งหมดใน 1 สัปดาห์ และใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที ในการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก โดยการแก้ปัญหาผู้รับบริการสันโรงพยาบาล ผู้บริหารกระทรวงหาทางออกด้วยการจัดตั้ง “เขตบริการสุขภาพ” แบ่งตามเขตตรวจราชการ กระทรวงสาธารณสุข 12 เขตสุขภาพ และกรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด “โรงพยาบาลในเขตเดียวกันมีการบริหารทรัพยากรร่วมกัน” (กระทรวงสาธารณสุข, 2559, หน้า 1-14) ดังนั้น ระบบสุขภาพในอนาคต 20 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2559-2579) กระทรวงสาธารณสุขในฐานะเป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพที่ร่วมพลังสังคมเพื่อประชาชนสุขภาพดี มีภารกิจในการพัฒนาและอภิบาลระบบสุขภาพอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน เพื่อให้เกิดเป้าหมายสูงสุด คือ ระบบสุขภาพที่ยั่งยืน เจ้าหน้าที่มีความสุข และประชาชนสุขภาพดี จึงกำหนดกรอบแนวคิด โดยมีนโยบายรัฐบาล ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) การบูรณาการองค์รวมและผสมผสาน (Holistic & Comprehensive) การมีส่วนร่วมของพหุภาคี (Multisectoral) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และการปฏิรูปประเทศไทยด้านสาธารณสุข โดยมี Road map แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข (4 Phase) (กระทรวงสาธารณสุข, 2559, หน้า 1) โดยมีแผนพัฒนา 4 Excellence strategies 16 แผนงาน 48 โครงการ 96 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย P&P Excellence, People excellence, Governance excellence และ Service excellence แสดงให้เห็นว่า

การที่จะเป็นองค์กรมีประสิทธิผล ต้องมีเป้าหมายชัดเจน วัดผลได้ จึงจะสามารถประเมินได้ว่า บรรลุผลสำเร็จ

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขข้างต้น โดยเฉพาะ Service excellence ที่มีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ องค์กรในกระทรวงสาธารณสุขทุกระดับได้ดำเนินการพัฒนาระบบบริการสุขภาพอย่างจริงจัง จากโครงการติดตามให้กับโรงพยาบาลที่มีการดำเนินงานตามมาตรฐาน มีการปรับปรุง พัฒนาเพื่อสร้างผลผลิตขององค์กร (Organizational productivity) ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Goal achievement) ซึ่งนับเป็นปัจจัยแวดล้อมที่กระตุ้นให้โรงพยาบาลหลายแห่งต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบกับมีการจัดตั้งข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และการที่ผู้รับบริการมีความรู้ ความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานสูงขึ้น มีการฟ้องร้องคดีเกี่ยวกับการได้รับบริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือผิดจริยธรรมที่สูงมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่จะมีการเรียกร้องการบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพจากโรงพยาบาลมากขึ้น สืบเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพให้กับประชาชน โดยมีการใช้หลักประกันสุขภาพ รักษาได้ทุกโรค ถ้ารัฐบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเลือกสถานพยาบาลเอง โรงพยาบาลที่ไม่ได้รับรองคุณภาพก็คงจะอยู่ไม่ได้ หรือจำนวนของผู้เข้าใช้บริการอาจลดลง รวมถึงมีภาวะโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีทางการเงินที่จำเป็นต้องแข่งขันกับผู้ประกอบการจากต่างประเทศด้วย ดังนั้น โรงพยาบาลที่มีบริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงสถานะในการแข่งขันได้ นอกจากนี้ การประกาศรับรองสิทธิของผู้ป่วยของแพทยสภา และสภาวิชาชีพต่าง ๆ กดดันให้โรงพยาบาลต้องพัฒนาเพื่อการรับรองคุณภาพ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน), 2558, หน้า 3)

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลชุมชนดำเนินการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลตามมาตรฐานของสถานพยาบาล Hospital accreditation (HA) จากแนวคิดของ Hospital accreditation (HA) เป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล โดยหลักการสำคัญของแนวคิด คือ การกำหนดมาตรฐาน ตรวจสอบ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล โดยมีมาตรฐาน 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ตอนที่ 2 ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล ตอนที่ 3 กระบวนการดูแลผู้ป่วย ตอนที่ 4 ผลการดำเนินงาน ซึ่งแสดงถึงผลลัพธ์ การบรรลุเป้าหมาย 7 ด้าน คือ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ซึ่งการรับรองแสดงถึงว่าโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพ มีเป้าหมายชัดเจน มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีขึ้น มีการบริหารงานที่เป็นระบบ มีการทำงาน

ร่วมกันเป็นทีม บุคลากรทุกคนมีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีหลักประกันว่าจะไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นกับผู้ป่วย สอดคล้องกับพันธกิจและขอบเขตของโรงพยาบาล รวมถึงมีกระบวนการบำรุงรักษาและพัฒนา เพื่อให้ใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปี 2559 มีโรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานของสถานพยาบาล Hospital accreditation (HA) จำนวน 761 แห่ง จาก 1,323 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.52 (ประกอบด้วยโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 622 แห่ง โรงพยาบาลรัฐสังกัดอื่น 57 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 82 แห่ง) (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2558, หน้า 1) และในปี พ.ศ. 2560 มีโรงพยาบาลที่มีสถานะการรับรอง ณ เดือนธันวาคม จำนวน 921 แห่ง จาก 1,381 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.69 (ประกอบด้วยโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 769 แห่ง โรงพยาบาลรัฐสังกัดอื่น 14 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 138 แห่ง) (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2558, หน้า 1) ซึ่งแบ่งเป็น โรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ 75.91 (ได้รับการรับรองคุณภาพ 564 แห่ง จาก 743 แห่ง) ประกอบกับกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีคุณภาพมาตรฐาน ผ่านการรับรอง HA ชั้น 3 เป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเป้าหมายให้โรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านการรับรอง HA ชั้น 3 ร้อยละ 80

ด้วยเหตุดังกล่าว โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่ง จึงต้องพัฒนาองค์การอย่างจริงจังภายใต้สถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพราะการตัดสินใจขององค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์กรจะอยู่รอดและมีความมั่นคงได้นั้น ขึ้นอยู่กับประสิทธิผล ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือ ช่วยตรวจสอบว่า องค์กรมีการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ช่วยประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด ช่วยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตรงตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่คาดหวัง (ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 7) ถ้าผลงานที่ทำบรรลุประสิทธิผล แสดงถึงว่าองค์กรนั้นดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์และความคาดหวัง ในทางกลับกัน ถ้าผลงานที่ทำไม่บรรลุประสิทธิผล ย่อมแสดงว่าผลการดำเนินงานดังกล่าวไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสิ่งที่คาดหวัง อาจส่งผลให้องค์กรประสบปัญหาในการดำเนินงาน และอาจถึงขั้นล้มเลิกกิจการไปในที่สุด ทั้งนี้โรงพยาบาลชุมชนให้บริการสุขภาพใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านการส่งเสริมสุขภาพ มิติด้านการป้องกันโรค มิติด้านการรักษา และมิติด้านการฟื้นฟูสุขภาพ ในระดับอำเภอ และอยู่บนรากฐานแนวคิด Primary health care ซึ่งเป็นเป้าหมายที่โรงพยาบาลชุมชนต้องการในการดำเนินงานให้บรรลุประสิทธิผล โดยสามารถจัดบริการที่ได้มาตรฐาน

เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากทางโรงพยาบาลสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด จะส่งผลให้คุณภาพการบริการสูงขึ้น ตลอดจนบุคลากรภายในโรงพยาบาลทำงานอย่างมีความสุข แต่ถ้าโรงพยาบาลชุมชนไม่สามารถทำงานทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดได้ จะส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในโรงพยาบาลชุมชน จากเหตุและผลนานาประการ ที่กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับหลักการจัดการภาครัฐที่มีความพยายามในการปรับเปลี่ยนลักษณะของการป้องกันและแก้ไขปัญหาของระบบราชการในแบบดั้งเดิมไปเป็นการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการให้บริการสำหรับประชาชน และในขณะเดียวกันการจัดการภาครัฐแนวใหม่ยังได้ให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ (Result) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุด

และนอกจากการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลแล้ว ยังมีปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรหลายปัจจัย อาทิเช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศองค์กร การมีส่วนร่วมของบุคลากร ขวัญกำลังใจของบุคลากร วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน และผู้วิจัยยังสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่เขตบริการสุขภาพที่ 3, 4, 5, 6 เนื่องจากมีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA และได้รับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพมากกว่าร้อยละ 70 (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2558) และเป็นพื้นที่จังหวัดที่อยู่ในกลุ่มภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีบริบทของโรงพยาบาลชุมชนใกล้เคียงกัน มีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพตามแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service plan) โดยการจัดบริการร่วมในเขตบริการสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนมาใช้บริการได้ง่ายขึ้น จัดบริการดี มีคุณภาพมากขึ้น (วชิระ เฟื่องจันทร์, 2556, หน้า 3)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3, 4, 5, 6 ว่าอยู่ในระดับใด ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3, 4, 5, 6 ตามที่คาดหวังและที่เป็นจริงแตกต่างกันหรือไม่ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ อีกทั้งยังศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ว่าเป็นอย่างไร

โดยทำการวิจัยกับประชากร คือ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้ประสานงานคุณภาพโรงพยาบาล ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 200 โรงพยาบาล รวมเป็น 400 คน โดยข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยจะนำมาวางแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดความยั่งยืนในโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ต่อไป

คำถามงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มีคำถามการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 อยู่ในระดับใด
2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังและที่เป็นจริงแตกต่างกันหรือไม่
3. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่
4. ผู้นำนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. เพื่อศึกษานำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน
2. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า เอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร นำมาสังเคราะห์สกัดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและเป็นข้อมูลในการตั้งสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรที่ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี สรุปประสิทธิผลขององค์กรตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2558, หน้า 165) สรุปผลการดำเนินงานไว้ 7 ด้าน โดยกำหนดเป็นตัวแปรตาม ดังนี้ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาสังเคราะห์หาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรได้ จำนวน 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้ จัตรา โพธิ์พุ่ม (2557), ดวงพร คำภูแสน (2550), ธนวิน ทองแพง (2549), นิพนธ์ กิณวงศ์ (2541), บัญญัติ เฟื่องจันทร์ (2555), บุญเหลือ ทาไชสง, สมเกียรติ ทานอก และบรรจบ บุญจันทร์ (2558), รณกร สุวรรณกลาง (2557), รั้งสรรค์ ประเสริฐศรี (2544), รั้งสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554), รุจิราพรรณ คงช่วย (2555), วรางคณา กาญจนพาที (2556), วาสิณี นาคเจือ (2558), วาสนา แก้วจันทร์เฟื่อง (2550), ศักดิ์ไทย สุรกีจบรร (2545), สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548), สุนทร สุริยพงศกร (2556), สุพัตรา จันทร์รอด (2552), เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2541), Bass (1995),

Daft (1997), Eckley (1998), Bisig (2007), Kotter (1999), Krug, Scott, and Ahadi (1990), Reid, David, and Peter (1988), Yukl (1994),

2. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร
มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้ กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ (2554), จิราวรรณ วรณิษฐ์สกุล (2555), ธนวิน ทองแพง (2549), บัญญัติ เฟื่องจันทร์ (2555), เปรมชัย สโรบล (2550), รุจิราพรรณ คงช่วย (2555), วิภา เจริญภัณฑารักษ์ (2550), โวหาร ยะสารวรรณ (2555), สมหมาย เทียนสมใจ (2556), อัญชนา พานิช (2550), Albento (2006), Blustering (1984), Cassidy (1991)

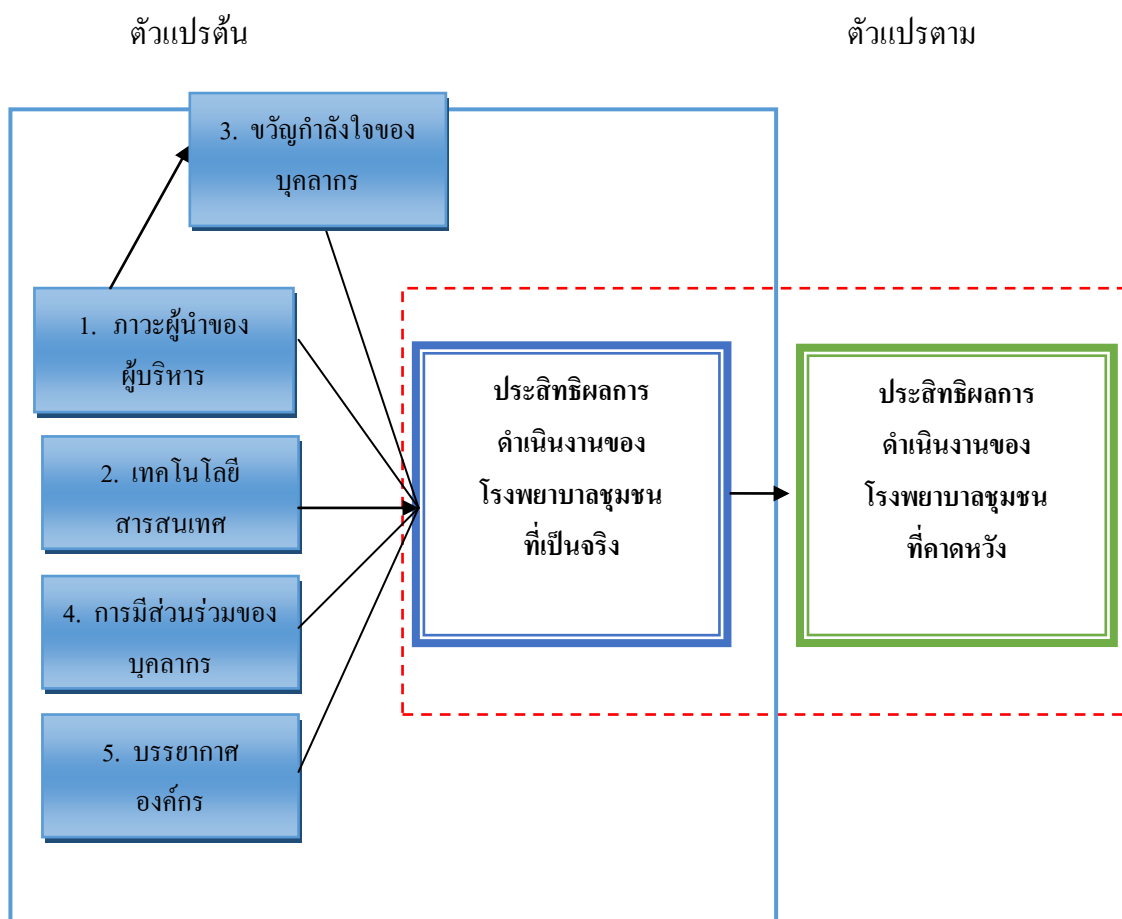
3. ขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร
มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้ นัตรา โพธิ์พุ่ม (2557), เบญจมาศ สมศรี (2553), รุจิราพรรณ คงช่วย (2555), วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550), โวหาร ยะสารวรรณ (2555), สุรเชษฐ์ สุวพร (2553), Hamer (1971), Finger (1985), Herzberg (1959), Maslow (1970), Michael (1980), Weakliem and Frenkel (2006), Yoder (1959)

4. การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร
มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้ ธนัฐพล ชะอุ่ม (2558), พรศักดิ์ จีวะสุวรรณ (2551), วันเพ็ญ บุรีสูงเนิน (2552), วีรยุทธ แสงศิริวัฒน์ (2550), ไศภิกา คล้ายหนองสรวง (2558), สมหมาย เทียนสมใจ (2556), สุนทร สุริยพงศกร (2556), Baksh (1995), Bryman (1986), Elliont (1994), Isaacson and Brown (1997), Likert (1961), McClelland (1961), Porter (1995), Lind (1993), Robbins (1990), Swansburg (1996)

5. บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้ จารุวัฒน์ ต่ายเทศ (2554), เจริญชัย สมใจ (2555), บุญสัน อนารัตน์ (2554), บุญเหลือ ทาไชสง, สมเกียรติ ทานอก และบรรจบ บุญจันทร์ (2558), บุศรา ภาคสุวรรณ (2556), รุจิราพรรณ คงช่วย (2555), วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550), ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553), สมพร สุริโย (2555), สิริิน ใจหาญ (2550), สุบิน บุรีเทพ, ธวัชชัย คำแก้ว และพิทักษ์ ย้อยดี (2551), Brown and Moberg (1980), Davidson (2002), Freeman (1993), Gilmer (1971), Johnson (1996), Lin, (1999), Litwin and Stringer, (1968), Montes, Moren and Furnandez (2003), Slocum and Hellriegel (2011), Steers and Porter (1979)

จากแนวคิดทฤษฎีที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยสามารถคัดสรรปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรไว้ 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) บรรยากาศองค์กร

โดยกำหนดเป็นตัวแปรต้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรต้น ตัวแปรตามมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

จากภาพที่ 1 สามารถอธิบายกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) บรรยากาศองค์กร
2. ตัวแปรต้นกลาง ได้แก่ ขวัญกำลังใจของบุคลากร

3. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน 7 ด้าน ประกอบด้วย
 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล
 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร และ 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

นอกจากนี้ยังศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนตามที่เป็นจริง
 และที่คาดหวังเพื่อเปรียบเทียบอีกด้วย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
 ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน
 ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร
 4) บรรยากาศองค์กร

2. ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ ขวัญกำลังใจของบุคลากร

3. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน 7 ด้าน ประกอบด้วย
 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากร
 บุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
 และผู้ประสานงานคุณภาพโรงพยาบาลของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3, 4, 5, 6
 โรงพยาบาลละ 2 คน จำนวน 200 โรงพยาบาล รวมเป็น 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การศึกษาครั้งนี้กำหนดระยะเวลาระหว่างเดือนพฤษภาคม
 พ.ศ. 2559-มกราคม พ.ศ. 2561

นิยามเชิงปฏิบัติการ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง ระดับความสามารถขององค์กร
 ที่จะบรรลุผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย
 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน
 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการเผชิญกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยสร้างวิสัยทัศน์ในการกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคตให้บุคคลอื่นปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน หรือเป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้กับการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่การสื่อสาร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการใช้ในการสนับสนุน การปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถตัดสินใจ ดำเนินการ ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ ที่มีประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

ขวัญกำลังใจของบุคลากร หมายถึง สภาวะจิตใจของแต่ละบุคคลที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน บ่งชี้ถึงความตั้งอกตั้งใจ ความกระตือรือร้น การทุ่มเท ความสามารถ และความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นทีม มีพันธะผูกพัน อุทิศกายและใจในการทำงาน ให้แก่องค์กรอย่างร่วมแรงร่วมใจ มีพลังสัมฤทธิ์ต่อหน้าที่งานที่ปฏิบัติอย่างสูงและได้รับการยอมรับจากสังคม

การมีส่วนร่วมของบุคลากร หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานด้าน การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Goals and objectives) ร่วมวางแผน ช่วยเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เป็นลักษณะที่คงทนเฉพาะขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร สมาชิกสามารถรับรู้ได้จากประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อการจูงใจ ทักษะคิด และปฏิบัติงานในองค์กร เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง

โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง โรงพยาบาลประจำอำเภอ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีขีดความสามารถในระดับปฐมภูมิ (Primary care) และระดับทุติยภูมิ (Secondary care) ในบางแห่ง และมีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษา 10-120 เตียง

เขตสุขภาพ หมายถึง การจัดบริการ “ร่วม” มีเครื่องมือคือผังบริการ (Service plan) วัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนมาใช้บริการได้ง่ายขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น บริการดีขึ้น และประทับใจขึ้น แบ่งเป็น 12 เขต ในระดับกลุ่มจังหวัด หนึ่งเขตจะมีประชากรประมาณ 3-6 ล้านคน เป็นกลไกหลักในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ระบบสร้างเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค ระบบคุ้มครองผู้บริโภค

เขตบริการสุขภาพ ที่ 3, 4, 5, 6 หมายถึง หน่วยบริการในระบบสุขภาพในเขต 3, 4, 5, 6 ประกอบด้วย เขต 3 จำนวน 5 จังหวัด คือ กำแพงเพชร ชัยนาท พิจิตร นครสวรรค์ และอุทัยธานี เขต 4 จำนวน 8 จังหวัด คือ นครนายก นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และอ่างทอง เขต 5 จำนวน 8 จังหวัด คือ กาญจนบุรี นครปฐม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี เขต 6 จำนวน 8 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา และสมุทรปราการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์จากผลการวิจัย

1. ทราบระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
2. ทราบผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง
3. ทราบผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. ทราบน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6” มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ทฤษฎี หลักการ กรอบแนวคิด และผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยได้ค้นคว้ารวบรวมจากแหล่งข้อมูล เอกสารวิชาการ หนังสือตำรา คู่มือการฝึกอบรม แหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยกำหนดประเด็นสำคัญที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่
 - 1.2 ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่
 - 1.3 ความสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่
 - 1.4 องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่
 - 1.5 การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ
 - 2.2 ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ
 - 2.3 การประเมินประสิทธิผลขององค์การ
 - 2.4 ประสิทธิผลการดำเนินงานในโรงพยาบาล
 - 2.5 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานในโรงพยาบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริง
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
 - 4.1 การสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

- 4.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
- 4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.4 ขวัญกำลังใจของบุคลากร
- 4.5 การมีส่วนร่วมของบุคลากร
- 4.6 บรรยากาศองค์กร
- 4.7 การสังเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
5. การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis)
6. ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
 - 7.2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง
 - 7.3 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
 - 7.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
 - 7.5 ปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การศึกษาแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากแหล่งข้อมูล เอกสารวิชาการ หนังสือตำรา คู่มือการฝึกอบรม แหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการหลายท่าน โดยได้กำหนดประเด็นสำคัญที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่
2. ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่
3. ความสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่
4. องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่
5. การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐเป็นศาสตร์ที่พัฒนามาจากทฤษฎีทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และการบริหารรัฐกิจ ซึ่งมีพัฒนาการมาอย่างยาวนาน มีการศึกษาตามลักษณะพาราไดม์ หรือเค้าโครงความคิด ดังนี้ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2553, หน้า 238-239)

1. แยกการบริหารออกจากการเมืองเป็นสองส่วน (ค.ศ. 1900-1926) เป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาวิชาการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์ โดย Goodnow และ Leonard
 2. หลักการบริหารจัดการ (ค.ศ. 1927-1937) แนวความคิดนี้มุ่งศึกษาที่ความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ของการบริหาร ตัวอย่างเช่น หลักเกณฑ์การบริหารที่มีชื่อเสียง คือ POSDCORB ของ Gulick และ Urwick (Gulick & Urwick, 1973)
 3. การบริหารรัฐกิจ คือ รัฐศาสตร์ (ค.ศ. 1950-1970) เป็นยุคที่วิชาการบริหารรัฐกิจได้กลับคืนไปเป็นสาขาหนึ่งของวิชารัฐศาสตร์อีกครั้ง
 4. การบริหารรัฐกิจ คือ วิทยาการทางการบริหาร (ค.ศ. 1956-1970) เป็นช่วงที่นักวิชาการทางการบริหารรัฐกิจได้เริ่มค้นหาแนวทางใหม่เกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ (Organization theory) และวิทยาการจัดการ (Management science) การศึกษาในพาราไดม์นี้จึงเป็นการศึกษาที่มุ่งถึงสิ่งหรือประเด็นที่ศึกษา (Focus)
 5. การบริหารรัฐกิจ คือ การบริหารรัฐกิจ (ค.ศ. 1970) นักบริหารรัฐกิจได้พยายามสร้างพาราไดม์ใหม่ ๆ ขึ้นมาแทน การสังเคราะห์ ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาการต่าง ๆ มาใช้แก้ปัญหาในสังคม ความโน้มเอียงไปสู่เรื่องที่สะท้อนให้เห็นถึงชีวิตในเมือง ความสัมพันธ์ทางการบริหารระหว่างองค์การของรัฐและองค์การของเอกชน
 6. การจัดการภาครัฐ (Public management) ในทศวรรษ 1970 การบริหารภาครัฐได้มีการเสนอให้ใช้แนวทางการพัฒนาองค์การ (Organizational development) การจัดการคุณภาพรวมทั้งองค์การ (Total quality management) และการจัดการกลยุทธ์ที่เน้นวัฒนธรรม (Culturally oriented strategic management)
 7. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พัฒนามาจากการจัดการภาครัฐที่มีความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการให้บริการสำหรับประชาชน
- การจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือ New public management เป็นพาราไดม์ (Paradigm) ที่สำคัญที่นักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ให้การยอมรับในปัจจุบันว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารภาครัฐในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี มีจุดประสงค์หลักเพื่อให้การบริหารภาครัฐมีความทันสมัย โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ ได้สรุปสาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ ดังต่อไปนี้ (Boston, 1996, p. 136)
1. การบริหารงานที่เป็นสากลไม่มีความแตกต่างระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจ เอกชนและการบริหารงานของภาครัฐ

2. เน้นการรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for results) มากกว่ากระบวนการของการทำงาน (Process accountability)
 3. การใช้ความสามารถและทักษะการบริหารมากกว่าการที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายแต่เพียงอย่างเดียว
 4. การมอบอำนาจไปให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานมีอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารและการดำเนินงาน
 5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ
 6. ลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ โดยแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน (Privatization) ให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering)
 7. รูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐปรับเปลี่ยนให้เป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้
 8. การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ เน้นการวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ
 9. ให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน (Monetary incentives) เพื่อสร้างแรงจูงใจมากขึ้น
 10. ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต
 11. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน
 12. ให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate image)
- คริสโตเฟอร์ ฮูด สรุป หลักสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ประการ ดังนี้ (Hood, 1991, pp. 3-19)

1. การจัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจต่อการตรวจสอบจากภายนอก
2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบได้
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี
4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เปลี่ยนวิธีทำงานเป็นการจ้างเหมาและประมูลจะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เป็นการยึดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) คือ ทำให้ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (Do more with less)

ตามที่ได้กล่าวมา แนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ (Result) โดยผลสัมฤทธิ์นั้น ประกอบไปด้วยส่วนที่สำคัญ 2 ส่วน คือ ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยผลผลิต (Output) เป็นผลงานในระยะสั้น ผลลัพธ์ (Outcome) เป็นผลงานในระยะยาว ที่มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต สรุปได้ดังสมการนี้

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ (Result)} = \text{ผลผลิต (Output)} + \text{ผลลัพธ์ (Outcome)}$$

จากสมการด้านบน พบว่า องค์กรที่บริหารงานได้ผลสัมฤทธิ์จะต้องมีทั้งผลผลิต และผลลัพธ์ให้เกิดขึ้น โดยให้ความสำคัญเฉพาะต่อผลผลิตในระยะสั้นอย่างเดียวไม่ได้ แต่จะต้องให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นด้วย ดังเช่น การให้บริการแก่ประชาชนจะให้ความสำคัญเฉพาะการลดระยะเวลาอย่างเดียวไม่ได้ แต่จะต้องให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ คือ การที่ประชาชน ได้รับความพึงพอใจ ความปลอดภัยจากการรับบริการ เป็นต้น

สรุปการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ซึ่งมีแนวทางในการบริหารจัดการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
3. รัฐทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
4. เพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน ลดการควบคุมจากส่วนกลาง
5. มีระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
6. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นจะต้องเร่งพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีศักยภาพ จะต้องมีการปรับตัวทั้งทางด้าน โครงสร้าง วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์กร ผู้บริหารต้องถ่วงดุลระหว่างโครงสร้าง รูปแบบ และกระบวนการบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบการจูงใจ และลงโทษ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

ข้อควรพิจารณาของข้อดีและข้อเสียของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อดีและข้อเสียของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

| ข้อดีของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ | ข้อเสียของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ |
|--|---|
| 1. ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีคุณค่า | 1. มีการแสวงหาผลกำไร |
| 2. องค์กรมีขนาดที่เล็กลง มีความคล่องตัว มีความอิสระสามารถทำงาน มีประสิทธิภาพสูง | 2. ไม่เห็นความสำคัญของปัจจัยโครงสร้างที่เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ |
| 3. ระบบบริหารโปร่งใสและตรวจสอบได้ | 3. การให้อำนาจผู้บริหาร ส่งผลให้เกิดการทุจริต |
| 4. มีระบบกฎหมายที่เป็นธรรมและวางใจได้ | 4. การวัดผลงานต้องละเอียดและระมัดระวัง |
| 5. นำการบริหารแบบเอกชนมาใช้ เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า | 5. ปัญหาด้านเวลาและการจัดทำเอกสาร |
| 6. มีการประสานวัตถุประสงค์ทั่วทั้งองค์กร | 6. ปัญหาเรื่องความร่วมมือประสานงาน |
| 7. มีแผนปฏิบัติการที่มุ่งเป้าหมาย มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า | |
| 8. บุคลากรทุกคนทราบหน้าที่รับผิดชอบ | |
| 9. บุคลากรมีอิสระในการตัดสินใจ | |
| 10. บุคลากรรู้ขอบกว้างของตนเอง และปรับปรุงตนเองให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา | |
| 11. องค์กรได้ปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้สูงสุด | |

สรุป การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) เป็นแนวคิดรากฐานมาจากหลักเศรษฐศาสตร์และการจัดการภาคเอกชน เน้นประสิทธิภาพ การลดขนาด และการกระจายอำนาจ การแสวงหาความเป็นเลิศ มุ่งเน้นการบริการและการมีส่วนร่วม การแข่งขัน การจ้างเหมาภายนอก การยึดหลักประสิทธิภาพและหลักการอื่นของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ รวมถึงการพรรณนาและอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน รวบรวมข้อมูลไว้อย่างเฉพาะเจาะจง และสามารถนำมาศึกษาเปรียบเทียบได้

ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพ และการแสวงหาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชน มาปรับใช้ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการ โครงสร้างที่กะทัดรัดและเนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน การให้บริการสาธารณะ มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้น การให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2553)

Hood (1991) ให้ความหมายการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) หมายถึง การมีอิทธิพล ต่อนโยบายการปฏิรูประบบราชการในกลุ่มองค์กรความร่วมมือทางเศรษฐกิจ และการพัฒนา (Organization for economic cooperation and development: OECD) โดยมีหลักการการจัดการภาครัฐแนวใหม่ NPM มี 7 ประการ ดังนี้

1. การจัดการโดยมืออาชีพที่มุ่งปฏิบัติ
2. มีมาตรฐานการวัดผลงานอย่างชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตให้มากขึ้น
4. เปลี่ยนเป็นการแยกหน่วยงานในภาครัฐ
5. เปลี่ยนเป็นการแข่งขันในภาครัฐมากขึ้น
6. เน้นการจัดการโดยการแปรรูป
7. เน้นการมีวินัยและประหยัดในการใช้ทรัพยากรมากขึ้น

Leishman and Starie (1997) กล่าวถึง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) หมายถึง การปรับโครงสร้างใหม่ รูปแบบ นำการปรับโครงสร้างที่โดดเด่นที่สุดของตะวันตกของจัดความแตกต่างระหว่างรัฐกับเอกชนวิธีการทำงานของภาคเอกชนมาใช้กับรัฐ และเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ยึดกฎระเบียบเป็นการมุ่งผลสัมฤทธิ์

Kaboolian (1998) กล่าวถึง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) หมายถึง การปฏิรูปการบริหารภาครัฐที่คล้ายคลึงในประเทศและต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา เกาหลี สหราชอาณาจักร โปรตุเกส แคนาดา มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ มีนวัตกรรมเป็นพื้นฐานที่ยึดหลักการร่วมกันมากขึ้น

Christensen and Laegreid (2013) กล่าวถึง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) หมายถึง กระแสการปฏิรูปการบริหารของโลกมีผลต่อภาครัฐ ปฏิรูปประสิทธิภาพ ปฏิรูปประสิทธิผล เพิ่มการ

ตอบสนองของหน่วยงานภาครัฐต่อผู้รับบริการและลูกค้า เพื่อลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ ปรับปรุงความพร้อมรับผิดทางการจัดการ

สรุป การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) เป็นการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานภาครัฐไปสู่การบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result) เพื่อผลประโยชน์สาธารณะของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุด โดยใช้การบริหารจัดการ การปรับบทบาท ภารกิจ การมุ่งเน้นผลงาน เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานขององค์กร และใช้หลักการบริหารแบบเอกชนที่มุ่งเน้นลูกค้า คุณภาพการบริการ และเพิ่มผลผลิต เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น และใช้หลักการแข่งขันเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายพัฒนาองค์กรให้เป็น “องค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง”

ความสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

สาเหตุสำคัญที่ต้องมีการจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อให้เป็นองค์กรมีความความเข้มแข็งในการอยู่รอด มีความสามารถเชิงการแข่งขัน มีความทันสมัย ดังนี้

1. กระแสโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลง องค์กรภาครัฐและเอกชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

2. ระบบราชการไทยที่เสื่อมถอย ขาดธรรมาภิบาล การดำเนินงานที่ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนขาดความเชื่อมั่นและความศรัทธา (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2553)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ในการพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 7 ด้าน ดังนี้ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2553, หน้า 238-239)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม หลากหลายรูปแบบ และง่ายต่อการใช้งาน ในการให้บริการกับประชาชน เพื่อพัฒนาหน่วยงานของรัฐและงานบริการของส่วนราชการสู่ความเป็นเลิศ สร้างความพึงพอใจให้ประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความทันสมัย กระทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด วางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า

สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลง เพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายใน แก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงานประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน การสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นศรัทธาและการยกระดับความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อส่งเสริมหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของราชการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

สรุปการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสำคัญต่อองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็งทันสมัย มีความสามารถในการแข่งขัน โดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 7 ด้าน ในการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีศักยภาพ สร้างความเชื่อมั่น และความศรัทธา

องค์ประกอบของการจัดการสมัยใหม่

การบริหารจัดการสมัยใหม่ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. การมุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness)
2. การมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction)
3. การมุ่งเน้นหลักความรับผิดชอบ (Accountability)

สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรต้องปรับตัวตามเพื่อความเข้มแข็งในการอยู่รอดและมีความสามารถเชิงการแข่งขัน จึงมีหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่องค์การภาครัฐส่วนใหญ่นำแนวคิดไปใช้หรือประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ได้แก่ Re-engineering, downsizing, Benchmarking, Reinventing, Change management, Total quality management, Good

governances, Balanced scorecard, SWOT Analysis, Strategic management, Knowledge management, Competencies, and Results base management

การนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปเป็นแนวทางหรือปรับใช้ให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ได้มากมาย ดังนี้ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์, 2540 อ้างถึงใน บุญเกียรติ การระเวกพันธุ์, 2553; เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2553)

1. มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen center)
2. มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด (KPI: Key performance indicator)
3. ลดบทบาทภาครัฐลง โดยการจ้างภาคเอกชนดำเนินการแทน (Out sourcing)
4. สรรหาบุคคลนอกกรอบ ที่มีสมรรถนะสูง (Performance appraisal)
5. เน้นการบริหารแบบมืออาชีพ (Professional)
6. เน้นลูกค้า ทำงานเชิงรุก ชอบเสี่ยง แสวงหาโอกาส เจริญต่อรอง ฯลฯ
7. มุ่งเน้นการแข่งขันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการพัฒนา (Competitive to efficiency and development)
8. ให้อิสระในการจัดการ และมอบอำนาจการใช้ดุลยพินิจ (Empowerment)
9. กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (Decentralization)
10. แปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization)

กล่าวโดยสรุป ภาพรวมของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) คือ มีระบบการบริหารงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์, มีมาตรฐานวัดได้, เปิดโอกาสในการแข่งขันให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้าร่วมลงทุน ใช้กลไกการตลาด, มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้ระบบราชการมีความสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการปฏิรูประบบราชการควรมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น โดยรัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น
2. การบริหารจัดการภายในระบบราชการมีความรวดเร็ว คุณภาพสูง และมีประสิทธิภาพสูง
3. เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ มีการจัดองค์กรมีความคล่องตัว กะทัดรัด และปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว
4. มีลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน
5. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีคุณภาพสูง

6. ทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย

7. เปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจมารับราชการเป็นอาชีพ

มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย

8. มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม

9. มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ (ทวิศักดิ์ สุททกวาทิน, 2550)

จากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น จะมุ่งเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งด้านผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผน เชิงกลยุทธ์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารคุณภาพ โดยรวม การวัดและประเมินผลงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงาน เป็นต้น

สรุป การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน ในการจัดทำบริการสาธารณะของภาครัฐให้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันว่า เป็นแนวคิดหลักที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐ

การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่มุ่งเน้นความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิผล (Effectiveness) ความประหยัด คือ การใช้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรน้อยที่สุด ราคาต่ำที่สุด เวลาน้อยที่สุดในการผลิต ความมีประสิทธิภาพ คือ การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต ถ้าใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และเกิดผลผลิตสูงก็ถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ความมีประสิทธิผล คือ การเปรียบเทียบระหว่าง วัตถุประสงค์กับผลผลิตและผลลัพธ์ หากบรรลุตามวัตถุประสงค์ก็ถือว่าเกิดประสิทธิผล โดยสามารถดูได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร ที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบ ต่อประชาชนและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงาน เทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

ส่วนราชการที่มีการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม โดยใช้งบประมาณน้อยลง เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลงาน ทั้งทางด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ปัจจัยหลักพื้นฐานที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จ คือ การมีระบบข้อมูลที่เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ไม่ว่าจะป็นระบบข้อมูลตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน หรือระบบการเงินและบัญชีที่สามารถให้ข้อมูลแยกรายโครงการ เพื่อให้ทราบต้นทุนค่าใช้จ่ายในแต่ละงาน การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้ผู้บริหารทุกระดับตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results based management: RBM) เป็นการบริหารเพื่อการจัดหาให้ได้ทรัพยากรการบริหารมาอย่างประหยัด (Economy) เน้นใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness)

ลักษณะขององค์กรที่บริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ดังนี้ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2543, หน้า 20-22)

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจนและเป้าหมายเหล่านั้นสั้น กระชับ และเป็นเป้าหมายที่มาจากพันธกิจขององค์กร
3. เป้าหมายวัดได้โดยมีตัวบ่งชี้อย่างเป็นทางการเพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเทียบเคียงผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นได้
4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก สอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กร
6. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง เป็นผู้แก้ปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นไป ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน แก้ปัญหาการทำงานที่ล่าช้าแล้ว ยังเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

7. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนการทำงานในเรื่องระเบียบการทำงาน สถานที่ อุปกรณ์ในการทำงานที่สนับสนุนให้สามารถตัดสินใจบนฐานข้อมูลที่ถูกต้องและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

8. มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเป็นองค์กรเอื้อต่อการเรียนรู้ ความรู้ใหม่ ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

9. เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็จะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2543, หน้า 39-42)

1. ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ รวมถึงการมอบอำนาจในการตัดสินใจเพื่อผลการปฏิบัติงาน

2. การจัดระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน โดยการเลือกตัวบ่งชี้ที่จำเป็นต่อการให้บริการ และการตัดสินใจ มีทั้งส่วนของปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต และผลลัพธ์ เน้นปัจจัยนำเข้า และกิจกรรมเพื่อให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้ดีขึ้นที่จะแสดงถึงระดับการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์สู่เป้าหมายขององค์กรได้ รวมถึงตัวบ่งชี้ที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการวางระบบสารสนเทศเพื่อจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่ใช้ประโยชน์ได้

3. การพัฒนาบุคลากรและองค์กร ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีความรู้ในการวางแผนกลยุทธ์ มีการใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจในการทำงานประจำวัน มีระบบการพัฒนา และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความชำนาญที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้มีศักยภาพที่จะปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ได้

สรุป การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results based management: RBM) เป็นนวัตกรรมทางการบริหารที่นำมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากขึ้น หัวใจสำคัญของความสำเร็จในการใช้วิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น อยู่ที่การสร้างตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน (Key performance indicators) ที่มีความตรง เป็นที่ยอมรับและสะดวกในการนำไปใช้ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศสำหรับการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลขององค์การ ได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมจากแหล่งข้อมูล เอกสารวิชาการ หนังสือตำรา คู่มือการฝึกอบรม แหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ กำหนดประเด็นสำคัญที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ
2. ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ
3. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ
4. ประสิทธิภาพการดำเนินงานในโรงพยาบาล
5. การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานในโรงพยาบาล

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

แนวคิดเรื่องประสิทธิผลขององค์การเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและยาวนาน ยุคเริ่มแรกของการศึกษาทฤษฎีองค์การ Campbell (1977 อ้างถึงใน พิชาย รัตนคิดถ ก ณ ฎเกีต, 2552) ซึ่งเป็นแก่นแนวคิดที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์การในด้านการวางแผนยุทธศาสตร์องค์การ โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์การ ให้เกิดผลตรงตามเป้าประสงค์ขององค์การ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้บริหารที่ต้องการจะบรรลุถึง โดยประสิทธิผลขององค์การ (Organization effectiveness) หมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงผลลัพธ์และกระบวนการ (Robbins, 1990, p. 19) ซึ่งจะส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์การ

ในยุคแรก ๆ ของการศึกษา ประสิทธิภาพขององค์การมีแนวคิดหลักที่สำคัญ อยู่ 2 แนวคิด แนวคิดแรกใช้หลักเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียวเท่านั้นในการวัดประสิทธิผลขององค์การ เช่น ความสามารถในการผลิต เรียกว่า แนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลเชิงเดี่ยว (Ultimate effectiveness measures) Steers (1977 a, p. 17) อีกแนวคิด คือ ใช้หลายเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผล เรียกว่า แนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลแบบหลายเกณฑ์ (Multivariate effectiveness measures) ซึ่งมีลักษณะตรงข้าม (Thorndike, 1949 อ้างถึงใน พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2555, หน้า 11)

ถึงแม้ว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีการใช้กันอย่างแพร่หลายและได้ศึกษากันเป็นเวลายาวนาน แต่ยังไม่มีการให้คำนิยามและตัวชี้วัดกันอย่างแน่ชัด (Cameron, 1986, p. 539)

เนื่องจากแนวคิดประสิทธิผลขององค์การมีความคลุมเครือและเกิดปัญหาการนิยามหรือการให้ความหมาย Cameron (1981, pp. 2-3) ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นปัญหาดังกล่าวว่าเป็นเนื่องจากเหตุผล 3 ประการ

ประการแรก คือ แนวคิดด้านองค์การ (Concepts of organization) มีต้นกำเนิดแนวคิด (Conceptualization) ในประเด็นที่ว่าองค์การคืออะไร และแตกต่างจากองค์การอื่นอย่างไร

ซึ่งความหลากหลายของแนวคิดด้านองค์การนี้ได้ส่งผลให้ความพยายามที่จะกำหนดเกณฑ์ หรือตัวชี้วัดมาตรฐานของประสิทธิผลองค์การต้องล้มเหลวไป เนื่องจากไม่มีมาตรฐานในการนิยาม องค์การ (Cameron, 1981, p. 2)

ประการที่สอง คือ การศึกษาประสิทธิผลในอดีต นักวิจัยใช้ตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์การ ที่มีลักษณะไม่ทับซ้อนต่อกัน (Non-overlapping) ส่งผลให้ไม่เกิดความพอกพูน (Not cumulative) ทางวิชาการ เมื่อนักวิจัยต้องการประเมินประสิทธิผลองค์การ ตัวชี้วัดที่ถูกเลือกนำมาใช้มักจะเป็น ผลลัพธ์ของความสะดวก (Convenience) หรือความอคติ (Bias) ของนักวิจัย แทนที่จะมาจากการสร้างตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ (Campbell, 1977; Steers, 1977 b, pp. 7-9) ส่งผลให้ไม่มีความก้าวหน้าในการศึกษาวิจัยด้านประสิทธิผลองค์การ แต่มีความก้าวหน้าเล็กน้อยในการสร้างทฤษฎีที่เกี่ยวกับ ประสิทธิผลองค์การ (Cameron, 1981, p. 3)

ประการที่สาม ที่ก่อให้เกิดปัญหาก็คือ คุณสมบัติที่ซับซ้อนขององค์การเอง คือ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การมักจะมีหลากหลาย ขัดแย้ง และยากต่อการนิยาม ความซับซ้อน (Complexity) ขององค์การนี้เองที่ก่อให้เกิดปัญหาในการนิยามเงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจง ในการวัดประสิทธิผลองค์การ ทั้งนี้ก็เพราะว่าองค์การได้แสวงหาเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน (Weick, 1976, p. 67) ยกเว้นองค์การที่มีเป้าหมายเพื่อแสวงหากำไรที่เงื่อนไขของประสิทธิผล จะถูกกำหนด มาจากการพิจารณาประเด็นทางด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ แต่สำหรับองค์การที่มีใ้้องค์การแสวงหากำไรแล้ว ก็จะมีคามยุ่งยากในการกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ องค์การ โดยรวมได้ ความคลุมเครือทำให้การนิยามแนวคิดประสิทธิผลองค์การที่เคยใช้ในอดีต และ แนวทางที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลในอดีตส่วนใหญ่ไม่มีความเหมาะสมต่อความวุ่นวาย สับสนขององค์การสมัยใหม่ (Cameron, 1981, p. 3) จากเหตุผลดังกล่าวจึงมีการให้นิยามความหมาย ที่แตกต่างกันไปตามความแตกต่างของผู้ศึกษา

สรุปการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลขององค์การมีแนวคิดหลักอยู่ 2 แนวคิดที่แตกต่างกัน แนวคิดแรกใช้หลักเกณฑ์เพียงอย่างเดียวเท่านั้นในการวัดประสิทธิผลขององค์การ แนวคิดที่สอง ใช้หลักเกณฑ์มากกว่าหนึ่งอย่างในการวัดประสิทธิผลขององค์การ

ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

Robbins (1990, p. 77) ให้นิยาม ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ระดับความสามารถ ที่องค์การจะบรรลุเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงผลลัพธ์และกระบวนการ การเลือกตัวแปรหรือเรื่องที่น่าสนใจมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลสะท้อนค่านิยมของกลุ่มยุทธศาสตร์ ที่มีอิทธิพลต่อการอยู่รอดขององค์การ สะท้อนความสนใจของผู้ประเมิน และระยะเวลาที่จัดตั้งองค์การ

พิทยา บวรวัฒนา (2531, หน้า 68) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่าองค์การจะประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ธงชัย สันติวงษ์ (2533, หน้า 314) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่าองค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่ควบคู่กับประสิทธิผลก็คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง การมีสมรรถนะสูง มีผลผลิตที่มี มูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

มัชวาท สุวรรณเรือง (2536, หน้า 24-27) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์การสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ไชยวัฒน์ รัตนดาฉาย (2538, หน้า 24-27) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคมในการใช้ทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ทำให้ผู้รับบริการจากองค์การพึงพอใจในงานและองค์การสามารถปรับตัวและพัฒนาให้ดำรงอยู่ต่อไปได้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2543, หน้า 97) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

Etzioni (1964, p. 8) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

Yuchman and Seashor (1967, p. 891) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม

Georgopoulos and Tanenbaum (1957 อ้างถึงใน ภรณ์ กิริ์ติบุตร, 2529, หน้า 65) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ (Organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (Extent) ขององค์การที่สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ โดยไม่สร้างความตึงเครียดแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล ขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ

Georgopoulos and Tannenbaum (1957 อ้างถึงใน สมหมาย เทียนสมใจ, 2556, หน้า 26) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กร คือ 1) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) เครื่องมือหรือหนทาง ซึ่งใช้ในการรักษาความเป็นองค์กรและเป้าหมาย เป้าหมายสำคัญทั่ว ๆ ไปขององค์กรมีดังนี้ 1) ผลผลิตสูง สามารถบรรลุถึงจุดหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ทั้งปริมาณและคุณภาพ 2) ความสามารถที่จะปรับตัวเข้าได้กับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยไม่เสียความมั่นคง 3) การรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรทั้งมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์

Chein (1970, p. 118) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรในการปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) การที่จะอยู่รอด (Survival) และการสร้างความเติบโต (Growth) ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใด ๆ

Steers (1979, p. 72) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ระดับขององค์กรที่ประสบผลสำเร็จในงาน

Harmon and Mayer (1986, p. 40) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กร เน้นเรื่องของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จและงานนั้นต้องสามารถทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eddy (1981, pp. 106-107) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จในการทำสิ่งใด ๆ ที่ได้ตัดสินใจ

Robbins and Coulter (1996, p.101) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ระดับที่องค์กรบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จระยะสั้นและเป้าหมายวิธีการระยะยาวอย่างเหมาะสม สอดคล้อง

Hannan and Freeman (1977, p. 109) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ระดับความเหมาะสมระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับผลผลิต โดยพิจารณาจาก วัตถุประสงค์ขององค์กรหรือการบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

Gordon (1991 อ้างถึงใน สมหมาย เทียนสมใจ, 2556, หน้า 26) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ชีตความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการผลิต เพื่อก่อให้เกิด ผลผลิตตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น

Vappu (1998, p. 391) กล่าวถึงประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ระดับ (Degree) ซึ่งองค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามเป้าหมาย

Gibson (2000, p. 55) อธิบายถึงประสิทธิผล (Effectiveness) ว่ามี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ซึ่งในแต่ละระดับจะมีปัจจัยที่เป็นเหตุผลแตกต่างกันดังนี้ คือ

1. ประสิทธิภาพระดับบุคคล (Individual effectiveness) เน้นผลการปฏิบัติงานของเฉพาะบุคคลที่ทำงานตามตำแหน่งและหน้าที่ในองค์กร การประเมินประสิทธิภาพระดับบุคคลใช้กระบวนการประเมินผลงานเพื่อพิจารณาเลื่อนเงินเดือน ขึ้นค่าตอบแทนหรือให้รางวัล ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพระดับบุคคล ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Ability) เจตคติ (Attitude) แรงจูงใจ (Motivate) และความเครียด (Stress)

2. ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม (Group effectiveness) เป็นภาพรวมกลุ่มของบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์กรที่ทำงานตามตำแหน่งและหน้าที่ในองค์กร เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ได้แก่ โครงสร้าง (Structure) ภาวะผู้นำ (Leadership) สถานภาพ (Status) ความสามัคคี (Cohesiveness) บทบาท (Roles) และบรรทัดฐาน (Norms)

3. ประสิทธิภาพระดับองค์กร (Organization effectiveness) เป็นภาพรวมรวมของประสิทธิภาพระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพระดับองค์กร ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) สภาพแวดล้อม (Environment) วัฒนธรรม (Culture) กระบวนการต่าง ๆ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) โดยทั้ง 3 ระดับ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยประสิทธิภาพองค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลและกลุ่ม

Hoy and Miskel (2001, p. 373) กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง ผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

Hall (2002, p. 7) กล่าวว่า องค์กรจะมีประสิทธิภาพ ต้องพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญคือ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์กร ความเป็นผู้นำ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า กระบวนการภายในขององค์กร และมาตรการการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนา

สรุป ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ระดับความสามารถขององค์กรที่จะบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือนโยบายที่กำหนดไว้ เป็นผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีแนวทางการศึกษาเพื่อประเมินประสิทธิภาพขององค์กรในเบื้องต้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวทางใหญ่ คือ แนวทางการศึกษาประสิทธิภาพที่ยึดแบบเกณฑ์เดียว และแนวทางการศึกษาประสิทธิภาพที่ยึดแบบหลายเกณฑ์หรือแบบบูรณาการ

1. แนวคิดศึกษาประสิทธิภาพที่ยึดแบบเกณฑ์เดียว

Cameron (1981, pp. 3-8) ได้แบ่งแนวคิดที่สำคัญ 4 แนวคิด คือ แนวคิดตัวแบบเชิงเป้าหมาย (The goal attainment approach) แนวคิดตัวแบบทรัพยากรเชิงระบบ (The system resource approach)

แนวคิดตัวแบบกระบวนการภายในองค์กร (Internal process approach) แนวคิดตัวแบบกลุ่มยุทธศาสตร์ (Strategic constituencies approach) มีรายละเอียดดังนี้

1.1 แนวคิดตัวแบบเชิงเป้าหมาย (The goal attainment approach) เป็นที่นิยมใช้มากที่สุด โดยมีความคิดว่า องค์กรควรจะมุ่งไปที่การบรรลุถึงเป้าหมายหรือผลลัพธ์ (Ends) มากกว่าวิธีการ (Means) ดังนั้น การบรรลุถึงเป้าหมายและความสำเร็จจึงเป็นตัววัดที่เหมาะสมของประสิทธิผล (Robbins, 1990, p. 53) หรือกล่าวได้ว่าเป็นการนำแนวคิดด้านประสิทธิผลเชื่อมโยงเข้ากับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Etzioni, 1964; Price, 1968, p. 72) การใช้วิธีวัดแนวคิดนี้ จะใช้ได้เมื่อองค์กรและเป้าหมายนั้น มีลักษณะตามสมมติฐาน 5 ประการ คือ 1) องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง 2) สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายได้ 3) จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กร มีปริมาณไม่มากจนเกินที่เราจะวัดได้ 4) ต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริง และ 5) สามารถวัดการบรรลุเป้าหมายได้ว่า ได้แค่ไหน เมื่อไร อย่างไร แต่วิธีการนี้ เป็นวิธีที่มีความไม่สมบูรณ์ในวิธีการ (Methodological shortcoming) และไม่เป็นกลางเท่าที่ควร เนื่องจากเป้าหมายในทางปฏิบัติมักแตกต่างจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีหลายเป้าหมายที่ต้องจัดลำดับความสำคัญและช่วงเวลา

1.2 แนวคิดตัวแบบทรัพยากรเชิงระบบ (The system resource approach)

ผู้นำแนวทางนี้ คือ Yuchtman and Seashore (1967, p. 17) โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมาย องค์กรเพราะเห็นว่าเป็นไปได้อย่างที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผล โดยใช้แบบจำลองของระบบ-ทรัพยากร แนวความคิดนี้มองว่าองค์กรควรจะคำนึงถึงความสามารถในการได้มาของปัจจัยนำเข้า (Inputs) และกระบวนการเปลี่ยนผ่านปัจจัยนำเข้า (Transactional process) ไปเป็นปัจจัยนำออก (Outputs) เพื่อที่จะได้ทราบถึงควมมีเสถียรภาพและความสมดุลขององค์กรในระยะยาว แนวทางนี้มีฐานคิดว่า องค์กรได้สร้างความสัมพันธ์กับระบบย่อย ถ้าหากระบบย่อยทำงานได้ไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบทั้งหมด (Robbins, 1990, p. 58) ความสัมพันธ์ระหว่างระบบต่าง ๆ ที่สำคัญของแนวคิดนี้ สามารถจัดอยู่ในรูปของตัวแปรหรือสัดส่วนได้ ประกอบด้วย ปัจจัยส่งออก/ ปัจจัยนำเข้า (O/ I) กระบวนการเปลี่ยนผ่าน/ ปัจจัยนำเข้า (T/ I) กระบวนการเปลี่ยนผ่าน/ ปัจจัยส่งออก (T/ O) การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยนำเข้า (I/ I) อย่างไรก็ตาม แนวคิดตัวแบบทรัพยากรเชิงระบบนี้ก็ไม่ได้ต่างจากแนวคิดตัวแบบเชิงเป้าหมายเท่าใดนัก เพราะที่จริงแล้วเป้าหมายขององค์กรอย่างหนึ่งก็คือ สรรหา (Acquisition) ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมนั่นเอง

ตารางที่ 2 ตัวอย่างการวัดประสิทธิผลของระบบในองค์กรที่แตกต่าง (Robbins, 1990 อ้างถึงใน
ปรีณ บุญฉนวน, 2556)

| ตัวแปร ระบบ | องค์การธุรกิจ | วิทยาลัย | โรงพยาบาล |
|----------------|---------------------------------|--|--|
| O/I | ผลตอบแทนการลงทุน | จำนวนสิ่งพิมพ์ของคณะ | จำนวนผู้ป่วยทั้งหมด ที่ได้รับการรักษา |
| T/I | รายได้สินค้า | ต้นทุนระบบข้อมูล ข่าวสาร | การลงทุนเทคโนโลยี ทางการแพทย์ |
| T/O | ปริมาณยอดขาย | จำนวนนักศึกษาที่จบ | จำนวนผู้ป่วยทั้งหมด ที่ได้รับการรักษา |
| I/I | การเปลี่ยนแปลงทุน ในการทำงาน | การเปลี่ยนแปลงจำนวน ของนักศึกษาที่รับเข้ามา | การเปลี่ยนแปลงจำนวน ของผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา |

1.3 แนวคิดตัวแบบกระบวนการภายในองค์กร (Internal process approach)

ตัวแบบนี้มุ่งเน้นที่กระบวนการภายใน (Internal processes) และการดำเนินงานภายใน
องค์กร (Operations of the organization) โดยจะมองว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อกระบวนการ
ทำงานภายในองค์กรมีระดับที่เหมาะสม สมาชิกภายในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
กับระบบภายในองค์กร ส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรจะมีสภาพราบรื่นและมีผลงานที่ดี
มีความไว้วางใจ (Trust) และความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (Benevolence)
ซึ่งส่งผลถึงการไหลเวียนของข่าวสาร (Information flows) ภายในองค์กรจะเป็นไปด้วยความราบรื่น
ทั้งแนวดิ่งและแนวนอน ซึ่งสภาพแบบนี้ เรียกว่า ระบบที่มีสุขภาพดี (Healthy systems)
ดังนั้น จึงสรุปแนวทางการศึกษากระบวนการภายในได้ว่า องค์กรจะมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
ถ้าองค์กรสามารถรักษาสุขภาพของกระบวนการภายในให้อยู่ในระดับที่มีสุขภาพดีมากยิ่งขึ้น
(Cameron, 1981, p. 4)

1.4 แนวคิดตัวแบบกลุ่มยุทธศาสตร์ (Strategic constituencies approach)

แนวคิดนี้มีมุมมองว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความสามารถในการ
ในการสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญกับองค์กร แนวทางนี้
มีฐานคิดว่าองค์กรประกอบด้วยกลุ่มย่อยที่ต่างก็แข่งขันกัน ดังนั้น จึงประเมินว่าองค์กรประสบ
ผลสำเร็จในการตอบสนองผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญในทางยุทธศาสตร์ได้หรือไม่ (Robbins, 1990, pp.

62-63) ซึ่งในการตัดสินใจว่าใครเป็นผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญในทางยุทธศาสตร์มากที่สุดในบรรดาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนั้นกระทำได้อย่างยาก เพราะในกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อองค์การอย่างจริงจัง และมีความสามารถในการควบคุมทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีผลทำให้กลุ่มผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญในทางยุทธศาสตร์เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งตัวบุคคลและความต้องการ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบแนวทางเกี่ยวกับประสิทธิผล

| แนวทาง | ค่านิยม | เงื่อนไขการนำไปประยุกต์ใช้ |
|-----------------------------|--|--|
| 1. The goal attainment | การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ | เป้าหมายชัดเจน มีขอบเขตเวลาชัดเจนและวัดได้ |
| 2. Systems resource | ต้องการแสวงหาทรัพยากร | มีความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลผลิตชัดเจน |
| 3. Internal process | การไม่มีแรงกดดันภายใน, ระบบภายในราบเรียบ | มีความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการและงานหลัก |
| 4. Strategic constituencies | ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด มีความพึงพอใจระดับหนึ่ง | ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีอำนาจอิทธิพลเหนือองค์การและองค์การตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ |

2. แนวคิดการศึกษาประสิทธิผลที่ยืดแบบหลายเกณฑ์

แนวทางการศึกษาประสิทธิผลแบบหลายเกณฑ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการนำมาใช้ในการศึกษาประสิทธิผลขององค์การ โดยมีฐานคติเบื้องต้นว่า ประสิทธิภาพมิใช่แนวคิดที่เกิดจากการสังเกตปรากฏการณ์แล้วอุปนัยมาอยู่ในระดับนามธรรม แต่เป็นสิ่งที่ประกอบสร้างขึ้นมาจากค่านิยม (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2554, หน้า 177) คือ แนวทางนี้มีมุมมองว่า ประสิทธิภาพขององค์การนั้นจะผันแปรไปตามค่านิยมของแต่ละบุคคล การประเมินประสิทธิผลขององค์การจะขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ประเมิน และผู้ประเมินนั้นให้นำหนักในเรื่องใดเป็นสำคัญในการประเมิน และไม่มีแนวทางใดที่ดีที่สุดในการประเมินประสิทธิผล เนื่องจากแนวคิดเรื่องประสิทธิผลเป็นจิตวิสัย เป็นไปได้ยากที่ทุกคนจะเห็นพ้องต้องกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและผลประโยชน์ด้วย ซึ่งแนวทางนี้เกิดจากความพยายามของนักวิชาการในการบูรณาการแนวคิดประสิทธิผลเพื่อแสวงหาแนวทางในการประกอบสร้างองค์ประกอบของประสิทธิผล โดย Steers (1977 b), และ Campbell (1977)

ได้เสนอแนวทางที่คล้ายกัน คือ ชั้นแรกควรกำหนดตัวแปรที่คาดว่าจะเป็นตัววัดประสิทธิผล หลังจากนั้นก็ให้ทำการศึกษาว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์ที่เหมือนกันอย่างไร (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2555, หน้า 142-144) จากแนวทางดังกล่าวนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านพยายามที่จะทำตาม เช่น

Scott (1977), Cameron (1979), Seashore (1975) โดยพยายามที่จะบูรณาการตัวแบบประสิทธิผลองค์การเข้าด้วยกัน

Quinn and Rohrbaugh (1983, p. 19) ได้ศึกษาประสิทธิผลองค์การโดยการจัดระบบเกณฑ์วัดประสิทธิผลองค์การอย่างเป็นรูปธรรมจนได้ตัวแบบเชิงบูรณาการที่เข้มแข็ง คือ ตัวแบบการแข่งขันของค่านิยม (The competing-values approach) แนวคิดนี้มีมุมมองว่าประสิทธิผลขององค์การนั้น จะผันแปรไปตามค่านิยมของแต่ละบุคคล แนวทางนี้มีฐานคิดว่า ไม่มีแนวทางใดที่ดีที่สุดในการประเมินประสิทธิผล เนื่องจากแนวคิดเรื่องประสิทธิผลเป็นจิตวิสัย เป็นไปได้ยากที่ทุกคนจะเห็นพ้องต้องกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและผลประโยชน์ด้วย (Robbins, 1990, p. 68) โดยที่กลุ่มค่านิยมพื้นฐานที่มีการแข่งขันกันภายในองค์การมีสามกลุ่มดังนี้

กลุ่มแรก เป็นกลุ่มค่านิยมของ “ความยืดหยุ่น” (Flexibility) กับ “การควบคุม” (Control) กลุ่มพื้นฐานแรกนี้เป็นการพิจารณาโครงสร้างขององค์การ ซึ่งมีสองมิติที่อยู่ในขั้วตรงกันข้าม คือ ความยืดหยุ่นกับการควบคุม ความยืดหยุ่นให้คุณค่ากับนวัตกรรม การปรับตัว และการเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้าม การควบคุมเน้นไปที่ความมีเสถียรภาพ คำสั่ง และความสามารถในการทำนาย สิ่งที่เกิดขึ้นภายในองค์การ มิติความยืดหยุ่น-การควบคุม ดังกล่าวนี้มีลักษณะเป็นขั้วตรงกันข้าม คล้ายคลึงกับการปรับตัว (Adaptation) การดำรงรักษา (Maintenance) ในทฤษฎีระบบสังคมนั่นเอง

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มค่านิยมที่ใช้การจัดการภายในองค์การเป็นจุดเน้น สามารถจำแนกเป็นการเน้นความเป็นอยู่ที่ดีและการพัฒนาของ “บุคคล” (People) ภายในองค์การ หรือเน้นภายในและการบูรณาการ (Internal) และการพัฒนาตัว “องค์การ” (Organization) หรือเน้นภายนอก และสร้างความแตกต่าง (External) กล่าวอย่างง่าย ก็คือ การจัดการจะเน้นที่ “คน” หรือ “งาน” นั่นเอง การเน้นที่คนจะให้ความสำคัญกับความรู้สึกและความต้องการของบุคคลภายในองค์การ ส่วนการเน้นที่งานนั้นจะให้ความสำคัญกับผลิตภาพ (Productivity) และการบรรลุความสำเร็จของงาน (Task accomplishment)

กลุ่มที่สาม เป็นกลุ่มค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กันของวิธีการขององค์การ (Organizational means) กับเป้าหมายขององค์การ (Organizational ends) การเน้นวิธีการเป็นการให้ความสำคัญกับกระบวนการภายในและความต่อเนื่องระยะยาว ขณะที่การเน้นเป้าหมายขององค์การเป็นการเน้น

ที่ผลลัพธ์สุดท้ายและระยะสั้น โดย Quinn and Rohrbaugh (1983, pp. 363-377) ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแบบอีก 4 ตัวแบบที่ถูกจำแนกออกมา ดังนี้

ตัวแบบมนุษย์สัมพันธ์ (Human relations model) จะมีชุดค่านิยมที่มีความสำคัญ คือ ชุดค่านิยมด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) และชุดค่านิยมที่เน้นภายในองค์กร (Internal) โดยมีวิธีการ (Means) คือ ความสามัคคี (Cohesion) และขวัญกำลังใจ (Morale) และมีผลลัพธ์หรือเป้าหมาย (Ends) คือ การพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติ (Skilled work force)

ตัวแบบระบบเปิด (Open system model) จะมีชุดค่านิยมที่สำคัญ คือ ชุดค่านิยมด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) และชุดค่านิยมที่เน้นภายนอกองค์กร (External) โดยมีวิธีการ (Means) คือ ความยืดหยุ่น (Flexibility) และความเตรียมพร้อม (Readiness) และมีผลลัพธ์หรือเป้าหมาย (Ends) คือ การแสวงหาและสะสมทรัพยากร (Acquisition of resources)

ตัวแบบเหตุผลและเป้าหมาย (Rational goal model) จะมีชุดค่านิยมที่สำคัญ คือ ชุดค่านิยมด้านการควบคุม (Control) และชุดค่านิยมที่เน้นภายนอกองค์กร (External) โดยมีวิธีการ (Means) คือ การวางแผน (Planning) และมีผลลัพธ์หรือเป้าหมาย (Ends) คือ ความสามารถในการผลิต (Productivity) และประสิทธิภาพ (Efficiency)

ตัวแบบกระบวนการภายใน (Internal process model) จะมีชุดค่านิยมที่สำคัญ คือ ชุดค่านิยมด้านการควบคุม (Control) และชุดค่านิยมที่เน้นภายในองค์กร (Internal) โดยมีวิธีการ (Means) คือ การจัดการระบบข้อมูลข่าวสาร (Information management) และมีผลลัพธ์หรือเป้าหมาย (Ends) คือ ความมีเสถียรภาพ (Stability)

ตารางที่ 4 เกณฑ์ประสิทธิผลตามตัวแบบคุณค่าที่แข่งขัน (Robbins, 1990, p. 50)

| การผสาน | ค่านิยมหลัก | นิยาม |
|---------|---|---|
| OFM | ความยืดหยุ่น (Flexibility) | ความสามารถในการปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและความต้องการจากภายนอก |
| OFE | การแสวงหาและสะสมทรัพยากร (Acquisition of resources) | ความสามารถในการเพิ่มความสนับสนุนจากภายนอกและการขยายงานภายใน |
| OCM | การวางแผน (Planning) | เป้าประสงค์ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ |
| OCE | ผลิตภาพและประสิทธิภาพ (Productivity and efficiency) | ปริมาณผลผลิตสูง และอัตราส่วนของปัจจัยส่งออกต่อปัจจัยนำเข้าสูง |

ตารางที่ 4 (ต่อ)

| การผสม | ค่านิยมหลัก | นิยาม |
|--------|--|---|
| PCM | การจัดการระบบข้อมูลข่าวสาร (Information management) | ช่องทางการสื่อสารเอื้ออำนวย ในการทำให้บุคคลทราบเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน |
| PFM | ความสามัคคีของผู้ปฏิบัติงาน (Cohesive work force) | ความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน ของผู้ปฏิบัติงาน การนับถือให้เกียรติ และการทำงานร่วมกันได้ดี |
| PFE | ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน (Skilled work force) | ผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรม มีทักษะ และสมรรถภาพในการทำงานอย่างเหมาะสม |

แนวทางในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร อาจแยกเป็น 2 แนวทาง คือ
(มัทมาพ สุวรรณเรือง, 2536, หน้า 8-12)

1. การประเมินประสิทธิผลตามเป้าหมาย (The goal-attainment approach) พิจารณาจาก
ความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร นักวิชาการที่ศึกษา
ประสิทธิผลขององค์กรตามแนวความคิดนี้ได้แก่ Georgopoulos and tannenbaum (อ้างถึงใน
มัทมาพ สุวรรณเรือง, 2536, หน้า 8-9) เห็นว่า องค์กรทุกองค์กรมุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร
โดยการใช้เครื่องมือประกอบด้วยที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต เพื่อผลิตผลงานขององค์กร ดังนั้น
การให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กร จึงต้องพิจารณา 2 ประเด็น คือ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
และเครื่องมือ (Means) หรือหนทาง ซึ่งเป้าหมายสำคัญขององค์กรทั่ว ๆ ไป คือ ผลิต (Output)
สามารถบรรลุถึงจุดหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ทั้งปริมาณและคุณภาพ ความสามารถขององค์กร
ที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยไม่สูญเสียความมั่นคง
และการรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรทั้งมนุษย์วัตถุดิบ โดยมิตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กร
ได้แก่

1.1 ความสามารถในการผลิต (Productivity)

1.2 ความยืดหยุ่น (Flexibility) ขององค์กร เป็นความสามารถในการปรับตัว
ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

1.3 การปราศจากความตึงเครียด (Strain) หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มในองค์กร
หรือระหว่างหน่วยงานในองค์กร

Price (1968 อ้างถึงใน มัชฌิม สวรรคเรื่อง, 2536, หน้า 9-10) เสนอว่า ตัวบ่งชี้ของควมมีประสิทธิผลขององค์การ พิจารณาจากความสามารถในการผลิต (Productivity) ขวัญ (Morale) การปฏิบัติตามแบบอย่าง (Conformity) การปรับตัว (Adaptiveness) โดยเห็นว่าความสามารถในการผลิตที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความมีประสิทธิผลขององค์การ การที่องค์การมีเป้าหมายมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องเลือกว่า ต้องการบรรลุเป้าหมายใด นอกจากนี้ลักษณะขององค์การ ได้แก่ การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการหรือขั้นตอนในการผลิตก็มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การด้วยเช่นกัน

แนวคิดในการนำเป้าหมายมาใช้ประเมินประสิทธิผลขององค์การมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เป้าหมายบางอย่างไม่สามารถวัดความสำเร็จได้ เป็นตัวเลข หรือรูปธรรมชัดเจนได้ หรือเป็นเป้าหมายระยะยาวความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วองค์การมักจะกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานไว้มากกว่าหนึ่งเป้าหมาย และแต่ละเป้าหมายอาจขัดแย้งกันเอง รวมทั้งการได้รับการยอมรับจากฝ่ายต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

2. การประเมินผลเชิงระบบ (The system approach) เนื่องจากแนวการศึกษาแรกเน้นที่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อันเป็นผลผลิต หรือปัจจัยนำออก (Output) โดยไม่ได้พิจารณาปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการผลิต (Process) จึงเกิดข้อจำกัดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้น ทฤษฎีระบบจึงเป็นรูปแบบการประเมินประสิทธิผล โดยเพิ่มตัวแปรในการพิจารณาเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต กระบวนการผลิต และผลผลิตที่ได้รับ

Caplow (1964, p. 21) เสนอว่า การวัดประสิทธิผลขององค์การสามารถวัดได้จาก

1. ความมั่นคงในระยะยาว
2. การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของส่วนประกอบขององค์การ
3. ความเต็มใจของคนในองค์การและการมีส่วนร่วมในองค์การ
4. การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

Gibson (1982, p. 37) ได้พบว่า เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถในการผลิต 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพึงพอใจ 4) การปรับตัว 5) การพัฒนา
- 6) การอยู่รอด

Campbell (1977, p. 11) ได้ทำการสำรวจเกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผลเชิงเดียว

จำนวน 19 เกณฑ์ ในปี 1977 สามารถจำแนกเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การได้ 30 เกณฑ์ ดังตาราง

ตารางที่ 5 เกณฑ์การวัดแนวคิดประสิทธิผลองค์การของ Campbell (Robbins, 1990, p. 50)

| เกณฑ์การวัดแนวคิดประสิทธิผลองค์การ | | |
|------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย | 11. การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม | 21. อุบัติเหตุ |
| 2. ผลិតภาพ | 12. การเติบโต | 22. แรงจูงใจ |
| 3. ประสิทธิภาพ | 13. ขวัญกำลังใจ | 23. ความพึงพอใจในงาน |
| 4. กำไร | 14. ความขัดแย้ง สามัคคี | 24. ความเข้าใจในเป้าหมายองค์การ |
| 5. การจัดการสารสนเทศ | 15. คุณภาพ | 25. ความเห็นพ้องในเป้าหมาย |
| 6. เสถียรภาพ | 16. การเน้นการพัฒนาและการอบรม | 26. ความสอดคล้องด้านปทัสถานและบทบาท |
| 7. การควบคุม | 17. คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ | 27. ทักษะการจัดการระหว่างบุคคล |
| 8. ความพร้อม | 18. ประสิทธิภาพโดยรวม | 28. ทักษะการจัดการงาน |
| 9. ความยืดหยุ่น-การปรับตัว | 19. การจัดเก็บหรือการหมุนเวียน | 29. การมีส่วนร่วมและอิทธิพล |
| 10. การประเมินจากภายนอกองค์การ | 20. การขาดงาน | 30. เน้นการบรรลุเป้าหมาย |

Gibson, Ivancevich and Donnelly (1979, p. 29) ได้สรุปหลักเกณฑ์ตามแนวความคิดการประเมินประสิทธิผลขององค์การตามทฤษฎีระบบ ดังนี้

1. เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลจะต้องสะท้อนให้เห็นภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการและผลผลิต (Input-process-output cycle)

2. เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลจะต้องสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างองค์การและสภาพแวดล้อม

Gibson et al. (1979, pp. 29-30) ใช้ทฤษฎีระบบเป็นกรอบการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity) หมายถึง กิจกรรมในการผลิตโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง กิจกรรมในการสนองตอบความสนใจของสมาชิก

3. การพัฒนา (Development) หมายถึง กิจกรรมการลงทุนในทรัพย์สินด้านคน (Human assets) โดยเฉพาะการฝึกอบรมและการพัฒนา

Parsons (1994, p. 351) กล่าวว่า องค์กรเป็นระบบปิดที่มีปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตตัวบ่งชี้ขององค์กร 4 ประการ ดังตารางนี้

ตารางที่ 6 มิติประสิทธิผล และตัวบ่งชี้ประสิทธิผล

| มิติของประสิทธิผล | สิ่งที่พิจารณา | ตัวบ่งชี้ประสิทธิผล |
|---|---------------------------------|--|
| การปรับตัว (Adaptation) | เวลา → กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง | { ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) นวัตกรรม (Innovation) ความก้าวหน้า (Growth) |
| การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) | เวลา → กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง | { การพัฒนา (Development) ผลสัมฤทธิ์ (Achievement) คุณภาพ (Quality) การได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource actuation) ประสิทธิภาพ (Efficiency) |
| การบูรณาการ (Integration) | เวลา → กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง | { ความพึงพอใจ (Satisfaction) บรรยากาศองค์กร (Climate) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความขัดแย้ง (Conflict) |
| การรักษาแบบแผน วัฒนธรรม (Integration) | เวลา → กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง | { ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความสนใจในชีวิต (Central life interest) การจูงใจ (Motivation) ความมีเอกลักษณ์ขององค์กร (Identity) |

Steers (1977 b, pp. 7-8) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งแยกตามลักษณะไว้ 4 ประการ คือ

1. ลักษณะขององค์กร (Organizational characteristics)

1.1 โครงสร้าง หมายถึง การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ขนาดขององค์กร และช่วงการบังคับบัญชา

1.2 เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ หรือวิธีการซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิต ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต กระบวนการ และวิธีการผลิต

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental characteristics)

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

2.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่ บรรยากาศขององค์การ เช่น นโยบาย การบริหารงานบุคคล รูปแบบการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่าง สมาชิกในองค์การ

3. ลักษณะของพนักงาน ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายขององค์การ ภาวะผู้นำ การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับตัวขององค์การ และการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่

Mintzberg (1979, p. 2) ใน The structure of organizations: A synthesis of research ใช้แนวคิดของ Thompson ในเรื่อง Pooled, sequential, and reciprocal organizational coupling เสนอ The five basic parts of the organization ซึ่งมีส่วนต่าง ๆ ประกอบ ด้วย Strategic apex, middle line, Operating core, Techno structure และ Support staff โดยให้เห็นความสำคัญในการทำงานของแต่ละส่วนในสายปฏิบัติการ และสายสนับสนุนการนำไปปฏิบัติแนวคิดการจัดองค์การแบบ Mintberg นี้ทำให้เห็นถึงหน้าที่ต่าง ๆ ของแต่ละส่วนขององค์การในการประยุกต์ใช้นั้นจะต้องเข้าใจถึงความสำคัญของส่วนต่าง ๆ ที่ต้องพึ่งพากันในการบริหารจัดการองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Schmid (2002, p. 380) ศึกษาองค์การเพื่อผลประโยชน์สาธารณะใช้ตัวแปร 3 ตัวแปร ในการอธิบายถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า ผลการปฏิบัติงาน และการปรับตัวให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

จันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 116-117) ได้สรุปการประเมินประสิทธิผลวัดความสำเร็จขององค์กรไว้ดังนี้ 1) การมีกำไรสูง 2) ความพึงพอใจขององค์กร 3) คุณภาพ 4) ผลการปฏิบัติในภาพรวม 5) ผลผลิตขององค์กร 6) ผลกำไรที่ได้รับคืน 7) การลาออกของพนักงาน 8) ความเจริญเติบโตขององค์กร 9) การต่อรองตำแหน่ง 10) ค่านิยมขององค์กรที่มีต่อสมาชิก 11) ค่านิยมขององค์กรและสมาชิกที่มีต่อสังคม 12) ความสามารถในการปรับตัว 13) ความสามารถในการแก้ปัญหา 14) วิธีใหม่หรือนวัตกรรม 15) ความเจริญเติบโตของที่ดินหรือทรัพย์สิน 16) สัดส่วนคุณค่าทางการตลาด 17) ค่าเฉลี่ยที่ได้กลับคืนจากการลงทุน

Parhizgari and Gilbert (2004, pp. 221-229) ศึกษาถึงความมีประสิทธิผลขององค์การ โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในองค์การภาคเอกชน จำนวน 4,679 คน จาก 28 องค์การ และบุคลากรสังกัดหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 6,673 คน จาก 47 หน่วยงาน พบว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ ความสำคัญของวิสัยทัศน์ (Importance of the mission) นโยบายที่สนับสนุนคนในองค์การ (Supportive policies toward the work force) การออกแบบองค์การที่เหมาะสม (Appropriateness of organizational design) สภาพการทำงาน (Working conditions) ค่าจ้างและผลตอบแทน (Pay and benefits) การบังคับบัญชาที่ดี (Positive supervisory practice) ความซื่อสัตย์ต่อองค์การ (Work force loyalty) การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ (Operational efficacy) และพฤติกรรมการให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer oriented behavior)

Lee and Tseng (2005, p. 164) วัดประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้ตัวแปรที่ใกล้เคียงกับของ Hall คือ วิธีการและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategy means/ ends) นอกจากนี้ Lee and Tseng ยังพิจารณาถึงตัวแปรสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) อีก 2 ตัวแปร คือ ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ/ การควบคุม (Structural flexibility/ Control) และการมุ่งเน้นไปที่ภายในและภายนอกองค์การ (Focus internal/ External)

Mason, Chang, and Griffin (2005, p. 25) ได้ศึกษาเปรียบเทียบวิธีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิผลขององค์การระหว่างแนวทางที่เรียกว่า Benchmarking approach และ Quasi-Linkage approach โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นองค์การภาครัฐแห่งหนึ่งที่มีหน้าที่หลักในการกำหนดนโยบายการพัฒนาและการให้บริการแก่สาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ในองค์การประมาณ 1,300 คน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ได้ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาถึงประสิทธิผลขององค์การ 15 ประเด็น คือ นวัตกรรม (Innovation) ความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover intention) ลักษณะความเป็นผู้นำที่สนับสนุนคนในองค์การ (Supportive leadership) การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม (Participative decision making) การมีปฏิสัมพันธ์แบบมืออาชีพ (Professional interaction) ความกลมกลืนของเป้าหมายองค์การ (Goal congruence) การสื่อสารภายในกลุ่ม (Work group communication) ความขัดแย้งภายในระหว่างกลุ่ม (Work group conflict) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ความทุ่มเทให้กับองค์การ (Affective commitment) การเปิดรับความเปลี่ยนแปลง (Openness to change) ความชัดเจนของบทบาท (Role clarity) การประเมินผลและการให้การยอมรับ (Appraisal and recognition) งานที่หนักเกินไป (Excessive workload) และความเครียดในที่ทำงาน (Workplace distress) ผลการศึกษาพบว่า แนวทางแบบ Quasi-Linkage เป็นแนวทางการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่สอดคล้องและให้คำตอบ

ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กรได้ดีกว่าแนวทางแบบ

Benchmarking

Parsons (1994, p. 351) กล่าวว่า มิติประสิทธิผลขององค์กรมี 4 ประการ คือ การปรับตัว (Adaptation) การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) การบูรณาการ (Integration) การรักษาแบบแผนวัฒนธรรม (Integration)

Coplow (1964, p. 21) เสนอว่า ประสิทธิผลขององค์กรสามารถวัดได้จากความมั่นคงในระยะยาว การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของส่วนประกอบขององค์กร ความเต็มใจของคนในองค์กรและการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

Gibson et al. (1979, pp. 29-30) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ คือ ความสามารถในการผลิต (Productivity) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และการพัฒนา (Development) และ Gibson (1982, p. 37) ได้ทำการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย ความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับตัว การพัฒนา การอยู่รอด

สรุป การประเมินประสิทธิผลขององค์กรยังไม่พบแนวทางที่ดีที่สุดในการประเมิน แต่ขึ้นอยู่กับว่าผู้ประเมินนั้นให้นำหนักเรื่องใดเป็นสำคัญในการประเมิน และใครเป็นผู้ประเมิน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การประเมินผลเชิงระบบ (The system approach) เป็นรูปแบบการประเมินประสิทธิผล โดยมีตัวแปรเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต กระบวนการผลิต และผลผลิตที่ได้รับการบูรณาการตัวแบบประสิทธิผลองค์กรตามแนวคิดของนักวิชาการที่ศึกษาและให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ที่ศึกษาเข้าด้วยกัน โดยเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลจะสะท้อนให้เห็นภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการ และผลผลิต (Input-process-output cycle) และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อม

ประสิทธิผลการดำเนินงานในโรงพยาบาล

ระบบบริการสุขภาพ เป็นระบบที่มีมาตรฐาน เป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังในคุณภาพและความปลอดภัยสูงสุดในทุกประเทศ ถึงแม้จะมีความพยายามในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพมาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบความไม่พึงพอใจในระบบบริการ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการให้บริการ ความเสี่ยงและความสูญเปล่าต่าง ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงมีกลไกในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพ โดยเฉพาะองค์การในภาครัฐให้มีมาตรฐานที่เป็นเลิศ เพื่อเกิดการพัฒนาคูณภาพของโรงพยาบาลและบริการสุขภาพที่ได้ผลและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับทุกสถานการณ์ โรงพยาบาลทุกแห่งจึงมีการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในองค์กร

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย

การพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค (พ.บ.ส.) โครงการติดตามโรงพยาบาล โครงการปรับโฉมโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข การจัดทำมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งเริ่มต้นโดยแพทยสภา ต่อมาสำนักงานประกันสังคมได้นำมาบูรณาการและขยายผลเป็นมาตรฐานสถานพยาบาลประกันสังคม โดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขเข้าไปศึกษาและจัดทำคู่มือการนำมาตราฐานไปใช้ประเมินสถานบริการ การมีค่าประกาศสิทธิผู้ป่วยโดยกระทรวงสาธารณสุข และองค์กรวิชาชีพด้านสุขภาพ การจัดทำมาตรฐานวิชาชีพและแนวทางการดูแลผู้ป่วยโดยองค์กรและสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2558, หน้า 171)

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation) ในประเทศไทย เริ่มต้นในปี พ.ศ. 2535 จากการนำแนวคิด Total quality management/ Continuous quality improvement (TQM/ CQI) มาทดลองปฏิบัติในโรงพยาบาลของรัฐจำนวน 8 แห่ง โดยจัดทำมาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อการรับรองคุณภาพ ในปี พ.ศ. 2540 เริ่มนำมาปฏิบัติเพื่อทดลองประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในลักษณะโครงการวิจัยและพัฒนา ซึ่งส่งผลให้เกิดภาคีเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในปี พ.ศ. 2542 ได้ปรับจากโครงการวิจัยและพัฒนาเป็นสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ภายใต้สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2558, หน้า 171-172)

พัฒนาการของ Hospital accreditation ในประเทศต่าง ๆ

Hospital accreditation เริ่มต้นในอเมริกาเมื่อ 70 ปีที่แล้ว ด้วยการนำมาตราฐานจำนวน 5 ข้อ มาใช้ในการประเมินคุณภาพของโรงพยาบาลที่จะเป็นสถานที่ฝึกอบรมศัลยแพทย์ และพัฒนาต่อมาเป็นความร่วมมือขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดตั้งขึ้นเป็น Joint Commission for Healthcare Organization Accreditation (JCAHO) มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขจากการรับรองเพื่อการฝึกอบรมมาสู่การเป็นเงื่อนไขสำหรับโรงพยาบาลที่จะให้บริการผู้ป่วยในระบบ Medicaid และ Medicare hospital/ Healthcare organization accreditation ได้ขยายตัวไปสู่ประเทศแคนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ซึ่งในปัจจุบันมีระบบนี้เกิดขึ้นไม่น้อยกว่า 70 ประเทศทั่วโลก

องค์กรในช่วงเริ่มต้นของระบบนี้ในโลกจะเป็นองค์กรเอกชนที่ไม่แสวงกำไร ขณะที่องค์กรที่เกิดขึ้นในช่วงหลัง ๆ โดยเฉพาะในประเทศยุโรปตะวันออกจะมีลักษณะเป็นองค์กรของรัฐ แนวคิดของระบบนี้เปลี่ยนไปตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพของโลก จากการตรวจสอบ

ตามมาตรฐานมาสู่การนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
ใช้การเยี่ยมชมสำรวจเป็นเสมือน External peer review

ในปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยเริ่มนำระบบนี้เข้ามาทดลองใช้ในช่วงที่กำลังมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดนี้อย่างขนานใหญ่ในประเทศอเมริกา แคนาดา และออสเตรเลีย ประเทศไทยจึงได้รับแนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนามากกว่าการตรวจสอบ “HA is an educational process, not an inspection” (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2558, หน้า 172-173)

องค์ประกอบสำคัญของกระบวนการ Hospital accreditation คือ

1. การมีมาตรฐานโรงพยาบาลเป็นมาตรฐานเชิงระบบที่ส่งเสริมการพัฒนาที่ใช้เป็นกติกา
ร่วมกัน

2. การที่โรงพยาบาลใช้มาตรฐานอย่างสอดคล้องกับบริบท และมีหลักคิด
หรือ Core values ที่เหมาะสมกำกับ เพื่อการประเมินและพัฒนาตนเอง

3. การประเมินจากภายนอกเพื่อยืนยันผลการประเมินตนเอง ช่วยค้นหาจุดบอดที่ทีมงาน
มองไม่เห็น และเพื่อกระตุ้นให้เกิดมุมมองที่กว้างขวางขึ้นในลักษณะของกัลยาณมิตร

4. การมอบประกาศนียบัตรรับรองในความสำเร็จ เพื่อการยกย่องชื่นชม

(สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2558, หน้า 173)

กระบวนการ Hospital accreditation (HA)

แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการ Hospital accreditation (HA) มีหลักคิดสำคัญ
ที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยทุกงานที่เกี่ยวข้องพยายามทำให้ Hospital accreditation (HA)
เป็นกระบวนการเรียนรู้ โดยมีเป้าหมายที่คุณภาพและความปลอดภัย การเยี่ยมชมจากภายนอก
เป็นการตรวจสอบความพร้อมของโรงพยาบาลว่าระบบที่วางไว้นั้นมีความรัดกุมเพียงใด
ช่วยกระตุ้นให้เห็นโอกาสพัฒนาในมุมมองที่กว้างขึ้น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อเนื่อง
เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น การรับรองคือการให้กำลังใจในการทำดีและส่งเสริม
ให้ทำดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายของ Hospital accreditation (HA) คือ การส่งเสริมให้ระบบบริการสุขภาพ
เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพ ความปลอดภัย และผลลัพธ์สุขภาพที่ดี
โดยเริ่มจากบริการสุขภาพในโรงพยาบาลและบูรณาการเข้ากับแนวคิดการสร้างเสริมสุขภาพ
ซึ่งในอนาคตอาจจะขยายขอบเขตกว้างขวางกว่าบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ดังนั้น Hospital
accreditation (HA) จึงมีโอกาที่ปรับจาก Hospital accreditation ไปสู่ Healthcare accreditation
(สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2558, หน้า 176)

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี จัดทำในปี พ.ศ. 2549 โดยมีการบูรณาการจากมาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพ 3 ส่วน ได้แก่ มาตรฐานโรงพยาบาลที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2540 มาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งกรมอนามัยจัดทำ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติผู้องค์กรที่เป็นเลิศ

การบูรณาการมาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพทั้ง 3 ส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนของเนื้อหามาตรฐาน ช่วยให้โรงพยาบาลสามารถนำไปปฏิบัติในลักษณะของการบูรณาการระหว่างการรักษากับการสร้างเสริมสุขภาพได้ในชีวิตประจำวัน และเป็นการปูพื้นฐานสำหรับองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศให้ก้าวไปสู่เป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น

มาตรฐานฉบับนี้ได้รับการรับรองจากองค์กรสากล คือ The International Society for Quality in Health Care (ISQua) ในเดือนมีนาคม 2553 และเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ซึ่งในการรับรองทั้งสองครั้งได้มีการปรับปรุงมาตรฐานให้สอดคล้องกับคำแนะนำของ ISQua และมีการประกาศใช้มาตรฐานที่มีการปรับปรุงในเดือนเมษายน 2554 และเดือนมกราคม 2558 ตามลำดับการดำเนินการดังกล่าว จะช่วยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้นว่าโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานฉบับนี้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่มีความเป็นสากล (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2558, หน้า 5-6)

เป้าหมายของการใช้มาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบระบบงานที่เหมาะสม และใช้ประเมินเพื่อหาโอกาสพัฒนา มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2558, หน้า 1)

ขอบเขตของมาตรฐาน เป็นมาตรฐานสำหรับการพัฒนาและการประเมิน โรงพยาบาลทั้งองค์กร ซึ่งใช้ได้กับโรงพยาบาลทุกระดับ โดยครอบคลุมการสร้างเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลด้วย (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2558, หน้า 1)

คุณค่าของการใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

1. เข้าใจเป้าหมายและคำสำคัญ (Key words) ของมาตรฐาน ได้กระจ่างชัด
2. ใช้เพื่อการเรียนรู้และยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กร
3. ใช้เชื่อมโยงองค์ประกอบของแต่ละระบบงานและเชื่อมโยงระหว่างระบบงานที่สำคัญ

ตามมาตรฐานที่กำหนด

4. การนำมาตรฐานไปเรียนรู้และทบทวนการปฏิบัติในสถานการณ์จริงในที่ทำงานที่ข้างเคียงผู้ป่วย

5. มีการพัฒนาที่ครอบคลุมระบบงาน กลุ่มผู้ป่วย หน่วยงานในทุกพื้นที่อย่างเชื่อมโยง
6. สามารถประยุกต์ใช้มาตรฐานอย่างเหมาะสม เช่น การใช้มาตรฐานตอนที่ 1 การนำองค์กรกับระดับหน่วยงานย่อย ใช้มาตรฐานว่าด้วยการจัดการกระบวนการในทุกเรื่อง
7. เน้นการทบทวนประเมินผลในระดับภาพรวม และการบรรลุเป้าหมายของแต่ละระบบ มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ประกอบด้วยมาตรฐานการดำเนินงาน 4 ตอน ดังรายละเอียด
 - ตอนที่ 1 ภาพรวมของการบริหารองค์กร
 - I-1 การนำ (LED)
 - I-2 การบริหารเชิงกลยุทธ์ (STM)
 - I-3 การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ ผู้รับผลงาน (PCF)
 - I-4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ (MAK)
 - I-5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (HRF)
 - I-6 การจัดการกระบวนการ (PCM)
 - ตอนที่ II ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล
 - II-1 การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ (RSQ)
 - II-2 การกำกับดูแลด้านวิชาชีพ (PFG)
 - II-3 สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย (ENV)
 - II-4 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (IC)
 - II-5 ระบบเวชระเบียน (MRS)
 - II-6 ระบบการจัดการด้านยา (MMS)
 - II-7 การตรวจทดสอบประกอบการวินิจฉัยโรค และบริการที่เกี่ยวข้อง (DIN)
 - II-8 การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ (DHS)
 - II-9 การทำงานกับชุมชน (COM)
 - ตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย
 - III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (ACN)
 - III-2 การประเมินผู้ป่วย (ASM)
 - III-3 การวางแผน (PLN)
 - III-4 การดูแลผู้ป่วย (PCD)
 - III-5 การให้ข้อมูลและเสริมพลังแก่ผู้ป่วย/ ครอบครัว (IMP)
 - III-6 การดูแลต่อเนื่อง (COC)

ตอนที่ IV ผลการดำเนินงานขององค์กร

IV-1 ผลด้านการดูแลผู้ป่วย (PCR)

IV-2 ผลด้านการมุ่งเน้นของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น (CFR)

IV-3 ผลด้านการเงิน (FNR)

IV-4 ผลด้านทรัพยากรบุคคล (HRR)

IV-5 ผลด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ (SPR)

IV-6 ผลด้านการนำ (LDR)

IV-7 ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ (HPR)

(สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2558, หน้า 7-9)

สรุป ประสิทธิภาพการดำเนินงานในโรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ที่มีผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี ที่องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด สามารถวัดประสิทธิผลได้ในตอนที่ IV ผลการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

IV-1 ผลด้านการดูแลผู้ป่วย (PCR)

IV-2 ผลด้านการมุ่งเน้นของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น (CFR)

IV-3 ผลด้านการเงิน (FNR)

IV-4 ผลด้านทรัพยากรบุคคล (HRR)

IV-5 ผลด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ (SPR)

IV-6 ผลด้านการนำ (LDR)

IV-7 ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ (HPR)

การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานในโรงพยาบาล

การบริหารงานในโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีการบริหารที่ดี ซึ่งผู้บริหารใช้การบริหารทั้งศาสตร์และศิลป์ (Science and art) ที่จะช่วยให้การบริหารโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ การบริหารมุ่งที่จะทำให้ “ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูง” เป็นการบริหารที่ให้ได้ผลงานมาก ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรน้อย การบริหารมุ่งที่จะทำให้ “ผลการดำเนินงานดีขึ้น” ผู้บริหารต้องถือปรัชญาที่ว่า “There is always a better way and, the best way never achieved” หมายถึง จะมีสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ มีผู้ให้ความหมายของการบริหารที่สำคัญ เช่น

Meggison, Mosley and Pietri (1983, pp. 3-19) ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การตัดสินใจในสิ่งที่เกิดขึ้น การบริหารสามารถกำหนดการทำงานและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยมีการปฏิบัติตามการวางแผน, การจัดการองค์กร, พนักงาน, การนำ และการควบคุม

Bartol and Martin (2003, p. 5) ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ กระบวนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่ทำให้ “งาน” สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กร และทำให้ผลการดำเนินงานดียิ่งขึ้น

หลักการวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล

การวัดผลการดำเนินงานเป็นกิจกรรมที่ทุกองค์กรต้องมีขึ้นเพื่อที่จะบอกว่าการที่ได้ทำไปนั้นได้ผลเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ดี เพียงใด ซึ่งต้องอาศัยดัชนีชี้วัดที่ดีและเหมาะสม ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ได้แก่ (สมชาติ ไตรรักษา, 2556, หน้า 27-36)

1. ดัชนีชี้วัด ผลการดำเนินงาน (Working indicators)
2. ดัชนีชี้วัด ผลการดำเนินงานทั่วไป (General working indicators)
3. ดัชนีชี้วัด ผลการดำเนินงานแต่ละครั้งที่ปฏิบัติ (Activity indicators)
4. ดัชนีชี้วัด งานบริการของหน่วยงาน
5. ดัชนีชี้วัด ผลการดำเนินงานผสมผสาน
6. ดัชนีชี้วัด ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาล
7. ดัชนีชี้วัด งานบริการของแผนกผู้ป่วยนอก
8. ดัชนีชี้วัด งานบริการของแผนกผู้ป่วยใน
9. ดัชนีชี้วัด ผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กรวม
1. ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (Working indicators)

1.1 ความหมายของดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน คือ สิ่งที่ใช้วัดและบ่งบอกว่า ผลการดำเนินงานของงานหนึ่งงานใดมีคุณค่าและความสำเร็จมากน้อยเพียงใด จากความหมายนี้ ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานมีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

1.1.1 ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานต้องวัดได้และสามารถเขียนเป็นสูตรคำนวณทางคณิตศาสตร์ได้

1.1.2 ค่าของดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานต้องสามารถบอกระดับความมากน้อยได้อย่างชัดเจน และแน่นอน คือ มีอำนาจจำแนกสูง

1.1.3 ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานใช้วัดสิ่งที่กระทำไปแล้ว ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์

1.1.4 ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานใช้บ่งบอกคุณค่าและความสำเร็จ จึงต้องมีสิ่งเปรียบเทียบ ซึ่งอาจจะเป็นการเปรียบเทียบกับตัวเอง หรือเปรียบเทียบกับงาน หน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ๆ (Benchmark) ก็ได้

1.1.5 ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานกับเป้าหมายในการทำงานไม่ใช่สิ่งเดียวกัน โดยดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานเป็นสิ่งที่นำไปสู่การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ดัชนีชี้วัดนั้น จะเป็น “ค่าที่วัดได้” แต่เป้าหมายในการทำงานจะเป็นค่าดัชนีชี้วัดที่กำหนดขึ้น โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น ๆ เช่น การรอดตรวจจากแพทย์ที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมีดัชนีชี้วัดด้านความรวดเร็ว คือ ระยะเวลาเป็นนาทีในการรอดตรวจ แต่เป้าหมายของโรงพยาบาลกำหนดไว้ว่า ผู้ป่วยที่แผนกผู้ป่วยนอกใช้เวลาในการรอดตรวจไม่เกิน 25 นาที เป็นต้น ดังนั้น ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน จึงไม่ใช่เป้าหมายการดำเนินงาน แต่เป้าหมายการดำเนินงานเป็นค่าหนึ่งของดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน

1.2 ความสำคัญของดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน มีดังนี้

- 1.2.1 เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการทำงานของทุกงานหรือทุกครั้ง
- 1.2.2 เป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดเป้าหมายของการทำงานให้ชัดเจน
- 1.2.3 เป็นพื้นฐานของการพัฒนางานทุกงาน
- 1.2.4 ช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง
- 1.2.5 ช่วยในการวางแผน การควบคุมงาน การประเมินผลการดำเนินงาน และการปรับแผนงานให้เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และแน่นอน เป็นรูปธรรม

1.3 ลักษณะของดัชนีชี้วัดที่ดีและพึงประสงค์ (Desirable Indicators) มีดังนี้ คือ

- 1.3.1 วัดได้สิ่งที่เป็นจริง (Fact) ไม่ใช่สิ่งที่คาดเดาหรือประมาณการ
- 1.3.2 วัดได้เป็นรูปธรรม (Objective) จับต้องได้ ไม่ใช่เป็นเพียงความคิดเห็น
- 1.3.3 วัดค่าเป็นตัวเลขได้แน่นอน (Consistency) มีสูตรคำนวณที่ชัดเจน
- 1.3.4 มีความตรงในการวัด (Validity) ได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด
- 1.3.5 มีความน่าเชื่อถือในการวัด (Reliability) ได้ผลไม่แตกต่างกัน
- 1.3.6 มีอำนาจจำแนกสูง (Discrimination) แยกระดับการวัดได้ชัดเจน
- 1.3.7 ไม่ยุ่งยากในการเก็บข้อมูล (Convenience)
- 1.3.8 สามารถใช้ได้ทั่วไป (Universal)

2. ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานทั่วไป

ดัชนีชี้วัด ผลการดำเนินงานทั่วไปเป็นดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานที่สามารถใช้ได้กับทุกงาน และหน่วยงาน มี 4 ด้าน 14 กลุ่ม ได้แก่

ด้านที่ 1 ดัชนีชี้วัดด้านผลงาน (Performance indicators) จะวัดที่เนื้องานที่ได้จากการดำเนินงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มดัชนีชี้วัดปริมาณงาน (Quantity indicators) ได้แก่ อัตราปริมาณงาน/ ช่วงเวลา (เช่น อัตราผู้มารับบริการเฉลี่ย 250 คน/ วัน ฯลฯ) อัตราปริมาณงาน/ อัตรากำลัง (เช่น อัตราผู้มารับบริการเฉลี่ย 5.2 คน/ อัตรากำลังของผู้ให้บริการ 1 คน/ วัน ฯลฯ) และอัตราปริมาณงาน/ ค่าใช้จ่าย (เช่น อัตราผู้มารับบริการเฉลี่ย 8.5 คน/ ค่าใช้จ่าย 1,000 บาท ฯลฯ) ซึ่งอาจเป็นค่าใช้จ่ายเฉพาะด้านหรือค่าใช้จ่ายโดยรวมก็ได้

2) กลุ่มดัชนีชี้วัดคุณภาพงาน (Quality indicators) จำแนกเป็น 5 กลุ่มย่อย ได้แก่ ดัชนีชี้วัดความถูกต้อง (Accuracy) ดัชนีชี้วัดความถูกต้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Conforming rate) ดัชนีชี้วัดการใช้งานหรือความทนทานของผลงาน (Utilization) ดัชนีชี้วัดความครบถ้วนของผลงาน

ด้านที่ 2 ดัชนีชี้วัดด้านเวลาในการดำเนินงาน (Time indicators) จะวัดที่เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มดัชนีชี้วัดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Time consumed) เช่น ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการต่อราย ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการที่ไม่มีความผิดพลาดต่อราย ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อราย ฯลฯ ทั้งนี้หน่วยการวัดอาจเป็นชั่วโมง นาที วินาที หรือละเอียดกว่านั้น ดัชนีกลุ่มนี้ถือได้ว่าเป็นกลุ่มดัชนีที่ใช้วัดความรวดเร็วจริง ๆ ของการดำเนินงาน ไม่ได้วัดจากความรู้สึก

2) กลุ่มดัชนีชี้วัดความทันเวลา (Timeliness) ในการปฏิบัติงาน เช่น อัตราการส่งรายงานตรงตามกำหนดเวลา อัตราการส่งของตรงตามกำหนดเวลา อัตราการจ่ายยาได้ในเวลาไม่เกิน 20 นาที ฯลฯ

ด้านที่ 3 ดัชนีชี้วัดด้านความพึงพอใจ (Satisfaction indicators) จะวัดที่ความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) กลุ่มดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน 3) กลุ่มดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของผู้บริหาร/ เจ้าของกิจการ (Manager/ Owner satisfaction) 4) กลุ่มดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของสังคม/ ชุมชน (Social/ Community satisfaction) โดยทั้งนี้แต่ละกลุ่มสามารถจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 2 ประเภท คือ ระดับความพึงพอใจและอัตราความพึงพอใจ ซึ่งสามารถจำแนกตามเวลาสถานที่ และบุคคลให้ละเอียดและเฉพาะเจาะจงได้มากขึ้น ได้แก่

1) จำแนกตามเวลา เช่น ช่วงเช้า ช่วงบ่าย ช่วงหัวโมงเร่งด่วน ช่วง 11.00-12.00 น.
ช่วงนอกเวลาทำงาน วันจันทร์ วันหยุดประจำสัปดาห์ หรือวันหยุดพิเศษ ฯลฯ

2) จำแนกตามสถานที่ เช่น แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน แผนกการเงิน
โรงพยาบาลชุมชน หรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ฯลฯ

3) จำแนกตามบุคคล เช่น เด็ก มารดา ผู้สูงอายุ ผู้นำชุมชน ข้าราชการ แพทย์ พยาบาล
เภสัชกร นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ธุรการ หรือลูกจ้าง ฯลฯ

ด้านที่ 4 ดัชนีชี้วัดด้านเศรษฐศาสตร์ (Economics indicators) จะวัดที่มูลค่า
ของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มดัชนีชี้วัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน เช่น อัตราค่าแรง
(Labor cost)/ ช่วงเวลา อัตราค่าสิ่งของ (Material cost)/ ครั้ง อัตราค่าเสียโอกาส (Opportunity cost)/
ช่วงเวลา ฯลฯ

2) กลุ่มดัชนีชี้วัดต้นทุนต่อหน่วย เช่น ต้นทุน/ การให้บริการ 1 ครั้ง ต้นทุน/ การให้บริการ
1 คน ต้นทุน/ การให้บริการ 1 ช่วงเวลา (แวน วัน สัปดาห์ เดือน หรือปี) ฯลฯ

3) กลุ่มดัชนีชี้วัดผลตอบแทนของการดำเนินงาน เช่น รายได้ (ต่อ 1 บริการ ต่อคน ต่อวัน
ต่อเดือน หรือต่อปี) สิทธิประโยชน์ ความนิยมในสังคม ผลพลอยได้ ฯลฯ

4) กลุ่มดัชนีชี้วัดผลกำไรของการดำเนินงาน เช่น ผลกำไร/ ครั้ง ผลกำไร/ คน
ผลกำไร/ ช่วงเวลา (วัน สัปดาห์ เดือน ไตรมาส หรือปี) ฯลฯ

5) กลุ่มดัชนีชี้วัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น การใช้ทรัพยากรด้านคน (เช่น อัตรา
การใช้แรงงาน/ วัน อัตราการใช้ศักยภาพของคน/ วัน ฯลฯ) การใช้ทรัพยากรด้านสิ่งของ
(เช่น อัตราการใช้งานของอุปกรณ์แต่ละชิ้น/ วัน อัตราการใช้พื้นที่ดิน/ ปี อัตราการใช้พื้นที่อาคาร/ ปี
อัตราการใช้วัสดุ/ ช่วงเวลาที่นับเป็นวัน สัปดาห์ หรือเดือน ฯลฯ) การใช้ทรัพยากรด้านเงิน (เช่น
อัตราการใช้เงินตามแผน อัตราการประหยัดเงิน โดยได้ผลงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมาย ฯลฯ)

6) กลุ่มดัชนีชี้วัดความคุ้มค่าของการดำเนินงาน เช่น ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
ของการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลา ฯลฯ

3. ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานแต่ละครั้งที่ปฏิบัติ

ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานแต่ละครั้งนี้ เป็นดัชนีที่ให้ผู้ปฏิบัติใช้เป็นเครื่องมือ
ในการประเมินตนเองเพื่อวัดผลการดำเนินงานแต่ละครั้งของตน และใช้เป็นเครื่องมือ
สำหรับหัวหน้างานในการบริหารให้การดำเนินงานที่ตนเป็นผู้รับผิดชอบได้ผลดีและมีประสิทธิภาพสูง
ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุก ๆ องค์การ เพราะเป็นรากฐานที่จะช่วยให้องค์กรมีชีวิต
ก่อให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ช่วยให้เกิดการประเมินและพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

โดยผู้ปฏิบัติงานเอง ไม่ต้องรอให้ใครมาสั่งให้ทำ และเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงลักษณะของ “องค์การคุณภาพ”

ในการดำเนินงานแต่ละครั้งนั้น มีดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญมาก 8 ดัชนีชี้วัด คือ 1) ดัชนีชี้วัดความถูกต้องของการเตรียมพร้อมก่อนเริ่มต้นปฏิบัติงาน เป็นดัชนีชี้วัดที่บอกถึงการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน 2) ดัชนีชี้วัดความถูกต้องของการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ดัชนีชี้วัดตัวนี้ต้องการมาตรฐานการปฏิบัติงานที่บ่งบอกขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและชัดเจน 3) ดัชนีชี้วัดความถูกต้องของผลงานก่อนส่งมอบให้กับผู้รับบริการ/ ลูกค้า 4) ดัชนีชี้วัดระยะเวลาของการปฏิบัติงาน 5) ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ลูกค้า 6) ดัชนีชี้วัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 7) ดัชนีชี้วัดผลตอบแทนของการดำเนินงาน และ 8) ดัชนีชี้วัดผลกำไรของการดำเนินงาน

4. ดัชนีชี้วัดงานบริการของหน่วยงาน

งานบริการเป็นงานหลักของหน่วยงาน คือ งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน งานผ่าตัด งานบริการอาหาร เป็นต้น

4.1 หลักการคัดเลือกงานที่สมควรวัด คัดเลือกงานที่ทำมาก ๆ (High volume) งานที่มีมูลค่าสูง (High cost) งานที่มีความเสี่ยงสูง (High risk) เป็นงานที่จะวัด เช่น งานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเป็นงานที่ทำมาก ๆ งานบริการผู้ป่วยฉุกเฉินเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง งานผ่าตัดเป็นงานที่มีมูลค่าสูง และมีความเสี่ยงสูงด้วย เป็นต้น

4.2 จุดสำคัญของการวัด พิจารณาจากการไหลเวียนของงานหลักของงานบริการของหน่วยงาน 4 ระยะ คือ 1) ระยะเริ่มต้นปฏิบัติงาน (The beginning) 2) ระยะให้บริการ (In between) 3) ระยะก่อนผู้รับบริการจะกลับออกไป (The ending) และ 4) ระยะหลังจากผู้รับบริการกลับออกไปแล้ว (After ending)

4.3 วิธีการวัด มีดังนี้

4.3.1 การวัดใน 1 ห้วงเวลา (Cycle) ที่เหมาะสม โดยทั่วไปจะใช้ 1 สัปดาห์ เป็นห้วงเวลาน้อยที่สุด คือ จากวันจันทร์-ศุกร์ หรืออาทิตย์ (ถ้าทำงานทุกวัน) ถ้าจำนวนที่วัดได้น้อยกว่า 30 ควรเพิ่มห้วงเวลาเป็น 2 สัปดาห์ 3 สัปดาห์ 4 สัปดาห์ จนได้จำนวนมากพอ แต่ถ้าจำนวนที่วัดได้มีมาก เช่น ผู้ป่วยนอกวันละ 2,000 ราย อาจใช้การสุ่มตัวอย่างเป็นช่วง ๆ เช่น ทุก ๆ คนที่ 20 ตามหลักวิชาการด้านสถิติ เป็นต้น

4.3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดที่สะดวกและน้อยที่สุด เช่น แบบสอบถาม แบบบันทึกรายการ แบบบันทึก แบบเก็บข้อมูล ฯลฯ

4.3.3 การเตรียมผู้วัด ให้มีความรู้ ความสามารถในการวัด การเก็บข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผล และการจัดทำรายงานที่สมบูรณ์อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูง อาจใช้คนในหน่วยงานหรือคนนอกหน่วยงานก็ได้

4.3.4 การกำหนดช่วงเวลาในการวัดที่สะดวก เหมาะสม และสามารถเป็นตัวแทนของผลการดำเนินงานทั้งปีได้

5. ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานผสมผสาน

ในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรขนาดใหญ่ มีความสลับซับซ้อนของงาน วิธีการดำเนินงานมาก จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานผสมผสานที่สามารถใช้วัดและบ่งบอกผลการดำเนินงานของทั้งองค์กรได้ดี โดยมีหลักในการกำหนดดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานผสมผสาน มีดังนี้

- 5.1 การใช้งานบริการหลักขององค์กรเป็นแกนในการกำหนด
- 5.2 การใช้ผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลางในการพิจารณา
- 5.3 การใช้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานกลาง (General indicators)
- 5.4 การคัดเลือกงานสำคัญในการกำหนดดัชนีชี้วัด
- 5.5 การใช้หลัก 80/ 20 ของพาเรโต (Pareto principle)

6. ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล

ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลมุ่งเน้นไปที่ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานแต่ละครั้งเป็นหลัก เพื่อนำไปใช้ในการควบคุมคุณภาพ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยผู้ให้บริการแต่ละคนประเมินตนเองเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในทันทีด้วยตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้บริหารของโรงพยาบาลจึงต้องหาวิธีการที่จะทำให้ผู้ให้บริการทุกคนรู้ ยอมรับ และนำดัชนีชี้วัดผลการดำเนินแต่ละครั้งไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเป็นกิจวัตรประจำ สรุปได้ว่า มีดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานแต่ละครั้งที่ทำที่มีความจำเป็นมาก และควรวัดทุกครั้งด้วย 3 ดัชนีชี้วัด คือ ดัชนีชี้วัดความถูกต้องของการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ดัชนีชี้วัดความถูกต้องของผลงานก่อนส่งมอบให้กับผู้รับบริการ และดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. ดัชนีชี้วัดงานบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ที่สำคัญมี 15 ตัว คือ

- 7.1 อัตราปริมาณผู้ป่วยเฉลี่ย (ครั้ง)/ ดัชนีทุนของแผนกผู้ป่วยนอก 10,000 บาท
- 7.2 อัตราปริมาณผู้ป่วยเฉลี่ย (ครั้ง) /แรงงานที่แผนกผู้ป่วยนอกใช้ 1,000 Man-Minute
- 7.3 อัตราความถูกต้องของการเตรียมพร้อมก่อนเริ่มงานประจำวัน (%)
- 7.4 อัตราความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ผู้ป่วยได้รับเฉลี่ย ณ จุดตรวจสอบก่อนกลับ (%)

- 7.5 อัตราความถูกต้อง ความผิดพลาด และภาวะแทรกซ้อนของบริการที่ผู้ป่วยได้รับหลังส่งมอบ คือ เมื่อผู้รับบริการกลับออกไปแล้ว (%)
- 7.6 ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการ เช่น การทำบัตร การรอตรวจ การตรวจ การรอการตรวจทางห้องปฏิบัติการ การรอเอกซเรย์ การรอรับยา ฯลฯ ราย (นาที)
- 7.7 อัตราความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การทำบัตร การรอตรวจ การตรวจ การรอการตรวจทางห้องปฏิบัติการ การรอเอกซเรย์ การรอรับยา ฯลฯ (%)
- 7.8 อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (%)
- 7.9 อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ให้บริการ (%)
- 7.10 อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ (%)
- 7.11 ค่าใช้จ่าย/ต้นทุนในการดำเนินงาน (บาท)
- 7.12 ต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงาน (บาท/ ครั้ง)
- 7.13 ผลตอบแทน ของการดำเนินงาน (บาท)
- 7.14 อัตราการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ ฯลฯ (%)
- 7.15 อัตราผลกำไรของการดำเนินงาน (%)
8. ดัชนีชี้วัดงานบริการของแผนกผู้ป่วยใน (In-Patient Department-IPD) ที่สำคัญ คือ
- 8.1 อัตราปริมาณผู้ป่วยเฉลี่ย (คน-วัน = Patient-Day)/ ต้นทุนของแผนกผู้ป่วยใน 10,000 บาท
- 8.2 อัตราปริมาณผู้ป่วยเฉลี่ย (คน-วัน = Patient-Day)/ แรงงานที่แผนกผู้ป่วยใน ใช้ 1,000 Man-Minute
- 8.3 อัตราความถูกต้องของการเตรียมพร้อมก่อนเริ่มงานประจำวัน/ เวน (%)
- 8.4 อัตราความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ผู้ป่วยได้รับเฉลี่ยหลังส่งเวร (%)
- จำแนกเป็นผู้ป่วยรับใหม่และผู้ป่วยเก่า
- 8.5 อัตราความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ผู้ป่วยได้รับเฉลี่ยก่อนจำหน่าย (%)
- 8.6 อัตราความถูกต้อง (ความผิดพลาด/ ภาวะแทรกซ้อน) ของบริการที่ผู้ป่วยได้รับ (%) เช่น อัตราการเกิดแผลกดทับ อัตราการเกิดปฏิกิริยาจากการให้เลือด ให้ยา ฯลฯ
- 8.7 ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (การรับผู้ป่วยไว้รักษา การให้สารน้ำ ทางหลอดเลือดดำ การทำการตรวจทางห้องปฏิบัติการอย่างรีบด่วน ฯลฯ) ต่อราย (นาที)
- 8.8 อัตราความรวดเร็วในการปฏิบัติ (การรับใหม่ การทำการตรวจทางห้องปฏิบัติการ อย่างรีบด่วน การจำหน่ายผู้ป่วย ฯลฯ) (%)
- 8.9 อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ (%)

- 8.10 อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ให้บริการ (%)
 - 8.11 อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ (%)
 - 8.12 ค่าใช้จ่าย/ต้นทุนในการดำเนินงาน (บาท)
 - 8.13 ต้นทุนต่อหน่วยในการดำเนินงาน (บาท) เช่น ต่อ 1 วันนอนของผู้ป่วย (Patient-day) ต่อ 1 หัตถการ เช่น การผ่าตัด การทำแผล ฯลฯ
 - 8.14 อัตราผลตอบแทนของการดำเนินงาน (บาท)
 - 8.15 อัตราการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ (%) เช่น อัตราการใช้เครื่องมือที่มีราคาแพง เช่น เครื่องเอกซเรย์สมอง (CT Scan) รถเอกซเรย์เคลื่อนที่ ฯลฯ
 - 8.16 อัตราผลกำไรของการดำเนินงาน (%)
 - 8.17 อัตราความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ผู้ป่วยได้รับหลังจำหน่ายผู้ป่วย (%)
 - 8.18 อัตราความถูกต้องของการวินิจฉัยโรคเมื่อแรกรับ (%)
 - 8.19 อัตราตายของผู้ป่วย จำแนกตามกลุ่ม วย เพศ โรค ฯลฯ (%)
 - 8.20 อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล (%)
 - 8.21 อัตราความสมบูรณ์ของเวชระเบียน (%)
 - 8.22 อัตราครองเตียง (%)
 - 8.23 จำนวนวันนอนเฉลี่ยของผู้ป่วยรายโรค (วัน)
 - 8.24 อัตราข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ (%) ฯลฯ
9. ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร ในองค์กรรวมได้ 4 ด้าน ตามลักษณะงานหลักขององค์กร คือ งานบริการ งานสนับสนุนงานบริการ งานพัฒนางานบริการ และงานบริหาร ดังนี้
- 9.1 ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานด้านงานบริการมี 5 ดัชนีชี้วัด คือ
 - 9.1.1 อัตราปริมาณงานหลัก/ ค่าใช้จ่ายต่อวัน (ต้นทุน) ขององค์กร
 - 9.1.2 อัตราการไม่เกิดความผิดพลาด/ ค่าใช้จ่ายต่อวันขององค์กร
 - 9.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ/ ค่าใช้จ่ายต่อวันขององค์กร
 - 9.1.4 อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน/ ค่าใช้จ่ายต่อวันขององค์กร
 - 9.1.5 ต้นทุนต่อหน่วยของงานบริการหลัก
 - 9.2 ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานด้านงานสนับสนุนงานบริการ มี 3 ดัชนีชี้วัด คือ
 - 9.2.1 อัตราค่าใช้จ่ายของงานสนับสนุนงานบริการ/ ค่าใช้จ่ายขององค์กร
 - 9.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ/ ค่าใช้จ่ายขององค์กร หรือต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์กร 1 คน
 - 9.2.3 อัตราค่าใช้จ่ายเฉลี่ย/ Man-Hour ของงานสนับสนุนงานบริการ

9.3 ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานด้านพัฒนางานบริการ มี 5 ดัชนีชี้วัด คือ

9.3.1 อัตราค่าใช้จ่ายของงานพัฒนางานบริการ/ ค่าใช้จ่ายขององค์กร

9.3.2 อัตราข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาองค์กร/ จำนวนบุคลากร

9.3.3 อัตราจำนวนโครงการพัฒนา/ จำนวนบุคลากร 100 คน

9.3.4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนางานบริการ/ ค่าใช้จ่าย

ของงานพัฒนางานบริการ

9.3.5 อัตราจำนวนงานที่มีการพัฒนา/ จำนวนงานทั้งหมด

9.4 ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานด้านงานบริหาร มี 6 ดัชนีชี้วัด คือ

9.4.1 อัตราผลกำไรเฉลี่ย/ ปี

9.4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรทั้งองค์กร

9.4.3 ระดับความพึงพอใจของชุมชน/ สังคมต่อผลและการดำเนินงานขององค์กร

9.4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการองค์กร

9.4.5 ระดับความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

9.4.6 อัตราความเสียหายในการดำเนิน/ ค่าใช้จ่ายขององค์กร

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ ได้เสนอแนะให้ใช้ดัชนีชี้วัดงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลไว้

22 ตัว คือ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โภชสิทธิ์, ยุพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ชาติาเดช และศรานุช โดมรศักดิ์, 2543)

1. อัตราการตายรวมของผู้ป่วยในโรงพยาบาล
2. อัตราตายของผู้ป่วยระหว่างผ่าตัด
3. อัตราตายของเด็กแรกเกิด
4. อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล
5. อัตราการติดเชื้อหลังผ่าตัด
6. อัตราการเกิดการแพ้ยา
7. อัตราการเกิดปฏิกิริยาจากการให้เลือด
8. อัตราการรับกลับเข้าโรงพยาบาลภายใน 28 วัน โดยไม่ได้วางแผน
9. อัตราการผ่าตัดซ้ำในการอยู่โรงพยาบาลครั้งเดียวกัน
10. อัตราเด็กเกิดน้ำหนักน้อยในหญิงฝากครรภ์ที่โรงพยาบาล
11. ความสมบูรณ์ของเวชระเบียน
12. อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก
13. อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยใน

14. ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยของผู้ป่วยห้องฉุกเฉิน
15. ระยะเวลาวันนอนเฉลี่ยของผู้ป่วยในกลุ่มวินิจฉัยโรคที่พบบ่อยที่สุด 10 กลุ่มแรก
16. น้ำหนักสัมพัทธ์เฉลี่ยของผู้ป่วยในตามกลุ่มวินิจฉัยโรคร่วม
17. อัตราการผ่าตัดคลอด
18. อัตราความผิดปกติของการตรวจด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เอกซเรย์สมองในผู้ป่วย
บาดเจ็บที่ศีรษะ

19. อัตราการเข้าประชุมของผู้อำนวยการในการประชุมคณะกรรมการอำนวยการ
ด้านคุณภาพสูงสุดขององค์กร

20. อัตราการคงอยู่ของบุคลากรทางการแพทย์
21. อัตราการครองเตียง
22. อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง (Quick ratio)

สรุป การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานในโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า
จากตำรา เอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงสรุปการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน
ในโรงพยาบาล โดยมีผลการดำเนินงานขององค์กรสรุป 7 ด้านดังนี้

1. ผลด้านการดูแลผู้ป่วย (PCR)
2. ผลด้านการมุ่งเน้นของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น (CFR)
3. ผลด้านการเงิน (FNR)
4. ผลด้านทรัพยากรบุคคล (HRR)
5. ผลด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ (SPR)
6. ผลด้านการนำ (LDR)
7. ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ (HPR)

โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรตามรายด้านผลการดำเนินงาน 7 ด้าน
และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรตามรายด้านผลการดำเนินงาน 7 ด้าน โดยมีรายละเอียด
ประกอบ ดังตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการดำเนินการขององค์กรและเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรรายด้าน

| ผลการดำเนินงานขององค์กร | เป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรรายด้าน |
|--|---|
| 1. ผลด้านการดูแลผู้ป่วย (PCR) | ผลลัพธ์ กระบวนการ ความปลอดภัย Functional status โรคสำคัญที่โรงพยาบาลให้การดูแล |
| 2. ผลด้านการมุ่งเน้นของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น (CFR) | ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ คุณค่า การคงอยู่ การแนะนำ การสร้างความสัมพันธ์ |
| 3. ผลด้านการเงิน (FNR) | รายได้, กำไรขาดทุน, สินทรัพย์สุทธิ, ประสิทธิภาพ การจัดการด้านการเงิน, ความอยู่รอดทางการเงิน (สภาพคล่อง อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน การไหลเวียน ของเงินสด) |
| 4. ผลด้านทรัพยากรบุคคล (HRR) | ผูกพัน พึงพอใจ การพัฒนาขีดความสามารถ อัตรากำลัง บรรยาภาสการทำงาน |
| 5. ผลด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ (SPR) | ระบบงาน ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน กระบวนการสำคัญ ผลิตภาพ (Productivity), รอบเวลา, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ, การเข้าถึง, ความเหมาะสม, ความต่อเนื่อง, ความครอบคลุม |
| 6. ผลด้านการนำ (LDR) | การบรรลุผลตามกลยุทธ์ จริยธรรม การกำกับดูแล ความรับผิดชอบทางการเงินการปฏิบัติตามกฎหมาย การสนับสนุนชุมชน |
| 7. ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ (HPR) | สร้างเสริมสุขภาพบุคลากร สร้างเสริมสุขภาพประชาชน สร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน |

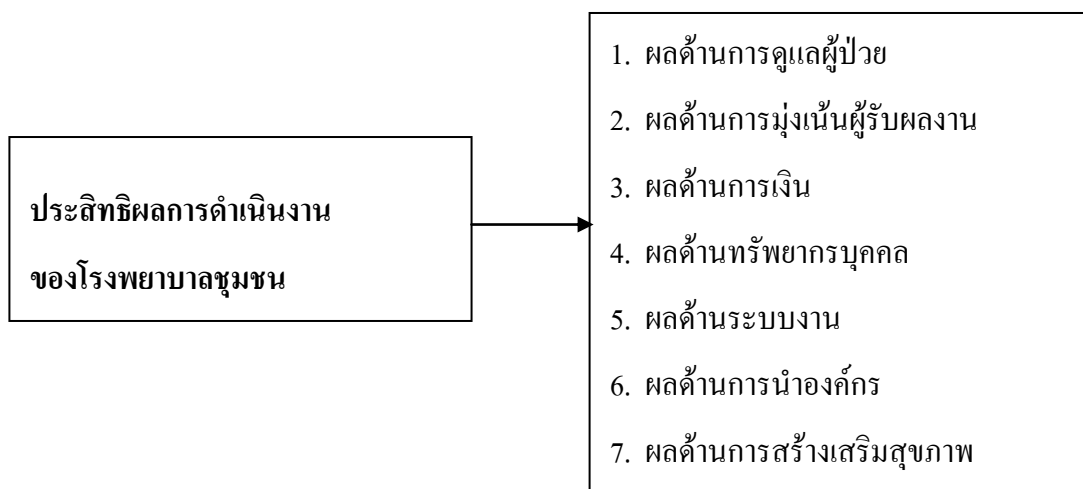
ตารางที่ 8 ผลการดำเนินการขององค์กรและตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์กรรายด้าน

| ผลการดำเนินงาน ขององค์กร | ตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์กรรายด้าน | ค่าเป้าหมาย |
|--|---|-------------------------------------|
| 1. ผลด้านการดูแล ผู้ป่วย (PCR) | 1.1 อัตราส่วนการตายมารดาไทย | ไม่เกิน 15 ต่อการเกิด มีชีพแสนคน |
| | 1.2 ร้อยละของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ควบคุมได้ | มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 40 |
| | 1.3 ร้อยละของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ที่ควบคุมได้ | มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 50 |
| 2. ผลด้าน การมุ่งเน้น ของผู้ป่วยและผู้รับ ผลงานอื่น (CFR) | 2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก | ร้อยละ 85 ขึ้นไป |
| | 2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน | |
| | 2.3 ร้อยละความพึงพอใจของชุมชน | |
| 3. ผลด้านการเงิน (FNR) | 3.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current ratio) | >1 |
| | 3.2 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (Quick ratio) | >1.2 |
| | 3.3 ระดับวิกฤติทางการเงิน | ระดับ 0 |
| 4. ผลด้าน ทรัพยากรบุคคล (HRR) | 4.1 อัตราความผูกพันของเจ้าหน้าที่ | ร้อยละ 83 ขึ้นไป |
| | 4.2 อัตราการสูญเสียบุคลากรด้านสุขภาพ (Loss rate) | น้อยกว่าร้อยละ 5 |
| | 4.3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตาม เกณฑ์ที่กำหนด | ร้อยละ 85 ขึ้นไป |
| 5. ผลด้าน ระบบงาน และกระบวนการ สำคัญ (SPR) | 5.1 อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล | ไม่พบการติดเชื้อ |
| | 5.2 ความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยใน | ร้อยละ 85 ขึ้นไป |
| | 5.3 อุบัติการณ์การแพ้ยาซ้ำ | ไม่พบอุบัติการณ์ |

ตารางที่ 8 (ต่อ)

| ผลการดำเนินงาน ขององค์กร | ตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์กรรายด้าน | ค่าเป้าหมาย |
|--|---|--|
| 6. ผลด้านการนำ (LDR) | 6.1 การบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์ ของโรงพยาบาล | |
| | 6.2 การบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด ของโรงพยาบาล | ร้อยละ 90 ขึ้นไป |
| | 6.3 การบรรลุผลสำเร็จตามจุดเน้น ของโรงพยาบาล | |
| 7. ผลด้าน การสร้างเสริม สุขภาพ (HPR) | 7.1 ร้อยละของประชาชนวัยทำงานมีค่าดัชนี มวลกายปกติ | ร้อยละ 54 ขึ้นไป |
| | 7.2 ร้อยละของเด็กอายุ แรกเกิด-5 ปี มีพัฒนาการสมวัย | มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 80 ขึ้นไป |
| | 7.3 อัตราผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่จากกลุ่มเสี่ยง เบาหวาน | ไม่เกินร้อยละ 2.40 |

สรุป ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ประกอบด้วย ผลลัพธ์การดำเนินงาน 7 ด้าน ดังนี้ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดให้เป็นตัวแปรตามในงานวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ดังภาพนี้



ภาพที่ 2 ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

ความหมายของความคาดหวัง

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford, 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกริเริ่มกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควร จะเกิดขึ้น

ชิษณุกร พรภาณวิษณุ (2540, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติ ในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541, หน้า 4) กล่าวถึง ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก อย่างมีวิจาร์ณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า อาจจะเป็นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

สกาเวตี ดวงเด่น (2539, หน้า 43) กล่าวถึง ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจาร์ณญาณของบุคคลในการคาดคะเน หรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่คิดว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ และจะถูกหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสพการณ์ของแต่ละบุคคล

Clay (1988, p. 252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์
ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็น
ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2540, หน้า 18) กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ
ว่าเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ
อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน
และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง
ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้น
เกินความต้องการ

สรุป ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม
เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้ เป็นความรู้สึกลึกซึ้งของบุคคล
ที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น

ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคน
ในการเลือกการกระทำไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะ ความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม
ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

Getzels and Guba (1974, p. 132) ได้กล่าวไว้ว่า “ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน
กัน เพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน”

Vroom (1964, p. 103) มีความเชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจ
เลือกระหว่างทางเลือกต่าง ๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจ
ได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

ศรีนิตย์ บุญทอง (2521, หน้า 10) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกัน
ตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกลึกซึ้งหรือคาดการณ์นั้น ๆ ประเมินโดยมาตรฐาน
ของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

สรุป ลักษณะความคาดหวังของบุคคลมีความแตกต่างกัน เพราะบุคคลมีความคิด
ความต้องการแตกต่างกัน ความรู้สึกลึกซึ้งหรือการคาดการณ์นั้นประเมินโดยมาตรฐานของตนเอง
โดยมีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

ทฤษฎีความคาดหวัง

1. ทฤษฎีความคาดหวังของ Lewin and Tolman (2010 อ้างถึงใน สุกัญญา เพิ่มบุญ,
2553) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงการทำงานของบุคคลมีความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัย

2 ประการ คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการผลตอบแทน และความคาดหวัง ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลมีความต้องการที่ได้รับเงินเดือนหรือขั้นพิเศษเพิ่มขึ้น เพราะคิดว่าการได้รับเงินเดือนหรือขั้นพิเศษเพิ่มขึ้นมีคุณค่าสำหรับตัวเอง และคาดหวังไว้ว่าถ้าได้ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่แล้ว โอกาสที่จะได้รับเงินเดือนหรือขั้นพิเศษก็มีโอกาสเป็นไปได้สูง จึงได้ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่

2. ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

Vroom (1964) เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน โดยอธิบายว่าการจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้น ต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคล โดยปกติเมื่อบุคคลจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ บุคคลนั้นจะคิดว่าจะได้อะไรจากการกระทำ คิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ความพึงพอใจ เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น

Vroom เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานที่เรียกว่า “VIE Theory”

โดยได้อธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = Valance$ หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือ คุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = Instrumentality$ หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัล ระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

$E = Expectancy$ ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงาน เราอาจจะคาดหวังได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ ระดับที่หนึ่ง จะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง

สรุป ทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลจะทุ่มเทในการทำสิ่งใด ขึ้นอยู่กับการประเมินตนเองว่าจะทำได้หรือไม่ ผลที่ได้รับคุ้มค่ากับการทุ่มเทหรือไม่ ซึ่งจะต้องมีแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวเอง แนวทางที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทุ่มเทที่จะทำสิ่งนั้น ๆ คือ การสร้างความคาดหวัง

การนำทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มาประยุกต์ใช้

ในองค์กรหรือหน่วยงานในระบบราชการไทย พบการนำทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มาประยุกต์ใช้ โดยผู้บริหารขององค์กรกระตุ้นเจ้าหน้าที่ด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความเชื่อมั่นในตัวเองและเชื่อมั่นต่อไปว่าหากเจ้าหน้าที่คนนั้นได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว ย่อมจะสร้างผลงานที่น่าพอใจได้อย่างแน่นอน หากผลงานของเจ้าหน้าที่ผู้นั้นดี ถึงระดับที่กำหนดแล้ว เจ้าหน้าที่คนนั้นจะได้รับการเลื่อนขั้นและรับรางวัลเป็นลำดับ ๆ ไป นอกจากนี้ในระบบงานราชการยังเพิ่มคุณค่าให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตามลำดับขั้น โดยการพิจารณาความดีความชอบแก่พนักงานมีอีกหลายวิธีก็เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่เกิดความภาคภูมิใจ อันจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับผลลัพธ์ ที่ได้ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีว่าด้วยความจริง

ความจริงมี 3 ระดับ ดังนี้

1. ข้อเท็จจริง (Fact) คือ ความจริงโดยประจักษ์เกิดจากประสาทสัมผัสทั้ง 5
2. ความจริง (Truth) คือ ความจริงที่เป็นสากลสอดคล้องกับธรรมชาติ แก่ เจ็บ ตาย
3. ความเป็นจริง (Reality) คือ ความจริงสูงสุดหรือความจริงสมบูรณ์ เป็นความจริง

ด้านศาสนา เช่น พระเจ้า นิพพาน พระพรหม

ทฤษฎีว่าด้วยความจริงมีทฤษฎี 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีสหนัย (Inherence theory) คือ การที่จะถือว่าข้อความใดข้อความหนึ่งเท็จจริงหรือไม่ ให้ดูความสอดคล้องกับข้อความอื่น ๆ ที่อยู่ในระบบเดียวกันหรือไม่ ถ้าสอดคล้องกัน ข้อความนั้นก็จริง ถ้าขัดแย้งกันข้อความนั้นก็ไม่ใช่จริง
2. ทฤษฎีสমনัย (Correspondence theory) คือ การที่จะถือว่าความรู้ใดเป็นความรู้ที่ถูกต้องเป็นจริงก็ต่อเมื่อรู้นั้นตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ
3. ทฤษฎีปฏิบัตินิยม (Pragmatism) สิ่งที่เป็นจริง คือ สิ่งที่มีประโยชน์ ปฏิบัติแล้วได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

ทฤษฎีปฏิบัตินิยมเกิดจากความข้อบกพร่องของทั้งสองทฤษฎีข้างต้น คือ ทฤษฎีสหนัย มีความบกพร่องที่ถ้าความรู้เดิมผิดพลาด ความรู้ที่ได้รับมาใหม่ก็ต้องผิดพลาดด้วย ทฤษฎีสমনัย

มีความบกพร่องที่โลกนี้มีแต่ความเปลี่ยนแปลง ความไม่แน่นอน ดังนั้น สิ่งที่เกิดว่าเป็นความจริง ในขณะนี้อาจจะไม่ตรงกับความจริงในอนาคตก็ได้ ดังนั้น จึงมีผู้เสนอให้ใช้ทฤษฎีปฏิบัตินิยมแทน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่ความคาดหวัง (Expected service)

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) พบปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมี 4 ปัจจัย กล่าวคือ

1. ความต้องการเฉพาะบุคคล (Personal need) เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล

2. การติดต่อสื่อสารด้วยการบอกเล่าด้วยคำพูด (Word of mouth communication) ที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากผู้เคยใช้บริการมาแล้วและได้รับบริการที่ดี

3. เกิดจากประสบการณ์ในอดีต (Past experience) ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความต้องการ

4. การติดต่อสื่อสารจากภายนอก (External communication) จากการประชาสัมพันธ์ระดับความคาดหวังต่อบริการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired service)

2. ระดับที่เพียงพอ ยอมรับได้ (Adequate service)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ได้รับ (Parasuraman et al., 1988)

คุณภาพบริการที่ได้รับ (Perceived service quality) คือ ความแตกต่างกันระหว่างระดับความคาดหวังต่อบริการ (Expected service) กับระดับบริการที่ได้รับ (Perceived service)

ความคาดหวังต่อบริการ < ระดับบริการที่ได้รับ รู้สึกประทับใจกับคุณภาพบริการที่ได้รับ

ความคาดหวังต่อบริการ = ระดับบริการที่ได้รับ รู้สึกพอใจกับคุณภาพบริการที่ได้รับ

ความคาดหวังต่อบริการ > ระดับบริการที่ได้รับ รู้สึกไม่พอใจกับคุณภาพบริการที่ได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การมีการสังเคราะห์โดยการคัดสรรตัวแปรที่มีผลการศึกษาจากหลายนักวิชาการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมาสร้างเป็นตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิผลขององค์การได้ดังนี้

1. การสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
2. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ขวัญกำลังใจของบุคลากร
 5. การมีส่วนร่วมของบุคลากร
 6. บรรยากาศองค์กร
 7. การสังเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
- การสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน**

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานและบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

วรารคณา กาญจนพาที (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขวัญตา เกื้อกุลรัฐ (2554, หน้า 88) ศึกษาภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กรของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครตัวแบบสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลเชิงบวกต่อแนวคิดประสิทธิผลขององค์กร

ถาวรศักดิ์ เทพชาติ (2550, หน้า 89) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจและการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า การมีภาวะผู้นำ มีขวัญกำลังใจ มีการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีผลทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น ขวัญกำลังใจและการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทิพย์พาพร มหาสิน ไผศาล (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ภูมิ พระรักษา (2558, หน้า 131-133) ศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ดังนี้ 1) อิทธิพลทางตรงมี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กรการบรรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำของครู 2) อิทธิพลทางอ้อมมี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำผู้บริหาร การทำงานเป็นทีม บรรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำของครู 3) อิทธิพลรวมมี 5 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำของครู วัฒนธรรมองค์กร และการทำงานเป็นทีม และพบว่าปัจจัยทุกตัวในโมเดลร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กได้ร้อยละ 85

ธกร สุวรรณกลาง (2557, หน้า 195-207) ศึกษาการพัฒนาโมเดลที่มีประสิทธิผลจากองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบของทีม และองค์ประกอบของทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่านิยมในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านทั้งภาวะผู้นำและองค์ประกอบของทีมด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.792 โดยค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ และองค์ประกอบของทีม สามารถอธิบายความแปรปรวนในประสิทธิผลของทีมได้ร้อยละ 79 ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบของทีมและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านองค์ประกอบของทีม ในขณะที่องค์ประกอบของทีมยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากค่านิยมในการทำงานเป็นทีมผ่านทางภาวะผู้นำอีกเส้นทางหนึ่ง

รังสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554, บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก และมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก โดยผ่านวัฒนธรรมองค์กรและผ่านความผูกพันต่อองค์กร

รุจิราพรรณ คงช่วย (2555, บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรรยากาศองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามรูปแบบ

ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้

สุพัตรา จันทร์รอด (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุ
ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพ
ของผู้ปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพการทำงานที่ปลอดภัย
ความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ธนวิน ทองแพง (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล
ของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผล
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

มยุรีย์ แพ้วหลาย (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงาน
ประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก ผลวิจัยพบว่า การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยอุปสรรคด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ
คือ ระบบสารสนเทศที่ไม่เป็นปัจจุบันและการขาดแคลนบุคลากรและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วาโร เฟ็งสวัสดิ์ (2555, หน้า 2) ศึกษาการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น
ของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า
ประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน โดยรวมมีความกลมกลืน
กับข้อมูลเชิงประจักษ์

บัญญัติ เฟ็งจันทร์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบประสิทธิผลองค์กร
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผลประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ
คือ 1) การติดต่อสื่อสาร 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 3) เทคโนโลยี 4) ความผูกพันต่อองค์กร
5) โครงสร้างองค์กร 6) บรรยากาศองค์กร 7) การบริหารเชิงกลยุทธ์

สุนทร สุริยพงศกร (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์
ของการบริหารโรงพยาบาลชุมชน พบว่า สมรรถนะผู้นำโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมของทีมนำ
ในโรงพยาบาลในการระดมความคิดและการวางแผน ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม
ประสบการณ์ในการบริหารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริหาร โรงพยาบาล มีความสัมพันธ์
เชิงบวกกับผลลัพธ์การบริหาร โรงพยาบาลชุมชน

นัตรา โพธิ์พุ่ม (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาล
บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การส่งผลต่อการบริหารงาน
ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

ด้านการบังคับบัญชา และอำนาจการตัดสินใจ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และด้านภาวะผู้นำตามลำดับ

วาสิณี นาคเจือ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาความเป็นองค์การนำของโรงพยาบาลชุมชนในการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ภาวะผู้นำ การบริหารจัดการเรียนรู้ร่วมกัน การทำงานเป็นทีม ชาวบ้านเชื่อมั่น ศรัทธาในทีมสหวิชาชีพ และความสามารถในการบริหารภายในหน่วยงาน สมรรถนะของบุคลากรสหวิชาชีพ

บุญเหลือ ทาไรสง และคณะ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศโรงเรียน และความผูกพันองค์การ

ดวงพร คำภูแสน (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงานด้านกระบวนการของโรงเรียนขนาดกลาง สำนักงานพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสกลนคร พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงานด้านกระบวนการของโรงเรียน มี 6 ด้าน คือ ด้านกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ ด้านความโปร่งใสของบุคลากร ด้านระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในโรงเรียนและห้องเรียน ด้านคุณภาพการบริหารหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน ด้านคุณภาพภาวะผู้นำของผู้บริการและครูผู้สอน

Bisig (2007, Abstract) ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรตามกรอบทฤษฎีและโมเดล ผลการวิจัยพบว่า 5 ปัจจัยที่มีรูปแบบของพฤติกรรมความเป็นผู้นำ 1) พฤติกรรมของผู้นำ 2) การเปลี่ยนแปลงของทีมผู้นำทำงานร่วมกับ 3) โดยกรอบการทำงานขององค์กร 4) โดยบริบทปัจจุบัน และ 5) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ผู้นำจะต้องเผชิญ

Edmonds (1979, p. 84) ศึกษาองค์ประกอบความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำสูง

Bass (1998), Avolio and Bass (1995) และ Yukl (1994) ศึกษาวิเคราะห์ภาวะผู้นำ พบว่า ภาวะผู้นำมีผลทำให้ประสิทธิผลขององค์กรสูงขึ้น และช่วยให้เงื่อนไขต่าง ๆ ในการบริหารงานลดลง และทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

Jacobs and Jillson (1984) สำรวจสาเหตุของผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ พบสาเหตุจากประเด็นเรื่อง ขาดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน วิธีการและระเบียบปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรม โครงการพัฒนาทักษะไม่เพียงพอ ไม่มีประสิทธิภาพ

ภาวะผู้นำในการบริหารไม่เพียงพอ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดี และขวัญพนักงานไม่ดี

Lowe, Kroeck, and Sivasubramaniam (1996, pp. 385-425) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ

สรุป ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้องค์การมีประสิทธิผลการดำเนินงานสูง ผู้วิจัยจึงนำภาวะผู้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้ภาวะผู้นำเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

จิราวรรณ วรวณิชย์สกุล (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โครงสร้าง เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และนโยบายการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โวหาร ยะสารวรรณ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ การติดต่อสื่อสาร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารเชิงกลยุทธ์ โครงสร้างองค์การ การจัดการความขัดแย้ง เทคโนโลยี แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพบุคลากร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ร้อยละ 77

เปรมชัย สโรบล (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

รุจิราพรรณ คงช่วย (2555, บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและบรรยากาศขององค์การเป็นปัจจัย

ที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้

ธนวิน ทองแพง (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ของมหาวิทยาลัยบูรพาผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงานของบุคลากร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหาร และบรรยากาศองค์การ ร่วมกันทำนายประสิทธิผล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้ร้อยละ 57 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัย บูรพา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อัญชญา พานิช (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) พฤติกรรมการบริหาร 2) ความพึงพอใจในการทำงาน 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) เทคโนโลยี 5) ความผูกพันต่อองค์กร 6) โครงสร้างองค์กร และประสิทธิผลขององค์การ มหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่ในระดับมาก

บัญญัติ เฟื่องจันทร์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบประสิทธิผลขององค์กร ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผลประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1) การติดต่อสื่อสาร 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 3) เทคโนโลยี 4) ความผูกพันต่อองค์กร 5) โครงสร้างองค์กร 6) บรรยากาศองค์การ 7) การบริหารเชิงกลยุทธ์

สมหมาย เทียนสมใจ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ของสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า องค์ประกอบการบริหารงาน ที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) องค์กรแห่งการเรียนรู้ 4) วัฒนธรรมองค์การ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) สนับสนุนการมีส่วนร่วม

กัญญนันท์ ภัทรธรรมศิริ (2554, หน้า 5) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.01 มีอยู่ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน

Albento (2006, p. 20) ปัจจัยที่มีผลผลิตพัทธ์ของการทำงานระบบการจัดการปัจจัย ขององค์กรรวมของผู้บริหารในการตัดสินใจรูปแบบและโครงสร้างองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางเทคโนโลยี รวมถึงประเภทของเทคโนโลยีที่ใช้ในการ PMS

Blustering (1984, p. 58) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในหน่วยงานรัฐบาลกลางเพื่อหาวิธีการออกแบบและนำระบบสารสนเทศที่เป็นอัตโนมัติไปใช้ในภาครัฐบาล โดยมีการวิเคราะห์ภาระหน้าที่ที่สำคัญ ๆ ความซับซ้อนของงานตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ที่คาดว่าผู้จัดการระบบสารสนเทศจะต้องเผชิญวิธีการที่ใช้สำหรับการออกแบบก็คือ การศึกษาทฤษฎีการตัดสินใจแบบต่าง ๆ และความสัมพันธ์ของทฤษฎีเหล่านั้น เพื่อจะปรับไปใช้กับการทำงานของระบบสารสนเทศ การกำหนดเป้าหมายของการวิจัยได้อาศัยข้อมูลการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทางเทคโนโลยีการเมืององค์กร และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Cassidy (1991, p. 34) ศึกษาเรื่อง ข้อมูลการตัดสินใจในการพัฒนาระบบการศึกษาวิเคราะห์ระบบการบริหารข้อมูลทางการศึกษา โดยการใช้คอมพิวเตอร์ที่จะส่งผลให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้เป็นประโยชน์ถึงมือผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลนั้นต้องกำหนดเกณฑ์เพื่อการประเมินและการออกแบบระบบ บริหารการจัดการข้อมูลการศึกษาจึงจะสามารถพัฒนาระบบการศึกษาได้

สรุป เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

โวหาร ยะสารวรรณ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารเชิงกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร การจัดการความขัดแย้ง เทคโนโลยี แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพบุคลากรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานได้ร้อยละ 77

รุจิราพรรณ คงช่วย (2555, บทคัดย่อ) รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรยากาศองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ โดยปัจจัยทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ได้ร้อยละ 70

วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงานด้านกระบวนการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสกลนคร ตามกรอบแนวคิดของฮอย และมิสเกิล ดังนี้ 1) กระบวนการกำหนดควิสิทัศน์ 2) ความปรองดองของบุคลากร 3) ระดับแรงจูงใจในการทำงาน 4) บรรยากาศของโรงเรียนและห้องเรียน 5) คุณภาพการบริหารหลักสูตรและการเรียนการสอน 6) คุณภาพภาวะผู้นำของผู้บริหารและครูผู้สอน ผลการวิจัย พบว่า สภาพองค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงานด้านกระบวนการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

นัตรา โพธิ์พุ่ม (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการบังคับบัญชาและอำนาจการตัดสินใจ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และด้านภาวะผู้นำ

Weakliem and Frenkel (2006, p. 54) ศึกษาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจกับผลการปฏิบัติงานในที่ทำงานใช้กลุ่มตัวอย่างในสถานที่ทำงานในประเทศออสเตรเลีย พบว่า อิทธิพลของขวัญและกำลังใจต่อผลผลิตเป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานนั่นเอง

Herzberg (1986, p. 24) ศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ (Achievement)
2. การได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานเสร็จ (Recognition)
3. ลักษณะเนื้อหาของงานน่าสนใจ (Work itself)
4. การมีความรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)
6. ความเป็นไปได้ในความก้าวหน้าด้านหน้าที่ (Possibility of growth)

สภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and administration)
2. การนิเทศงาน (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน (Relationship with supervisor)
4. สภาพการทำงาน (Working condition)
5. เงินเดือน (Salary)
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers)
7. ชีวิตส่วนบุคคล (Personal life)

8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates)

9. สถานภาพ (Status)

10. ความมั่นคงในงาน (Job security)

Finger (1985, p. 3494) ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ครูที่ทำงานกับผู้ช่วยบริหารที่เน้นงานและความสัมพันธ์ในระดับสูงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าที่ทำงานกับผู้ช่วยบริหารที่เน้นงานและความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

Hamer (1971, p. 337) ศึกษาความพอใจในการทำงานของครูผู้สอนในชั้นพิเศษ (Special class teachers) ในรัฐไอโอวาโดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน คือ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และการยอมรับ

สรุป ขวัญและกำลังใจของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำขวัญและกำลังใจของบุคลากรมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

วิรัช ธรรม (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด พบว่า ประสิทธิผลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด อยู่ในระดับมาก แยกรายด้านจากมากไปน้อย ด้านการรักษาแบบแผนวัฒนธรรม ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความสามารถในการบูรณาการ ด้านความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย และการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

พรศักดิ์ จีวะสุวรรณ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการกลุ่มน้ำแม่กลอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐ 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการจัดองค์การ การบริหารงบประมาณ การวางแผน และการรายงาน และปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการร่วมดำเนิน การร่วมวางแผน การร่วมประเมินผล

วันเพ็ญ นริสูงเนิน (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกประกอบด้วย 9 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมผู้นำของการบริหาร 2) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร 3) บรรยากาศสถานศึกษา 4) คุณภาพการสอนของครู 5) ความพึงพอใจในการทำงานของครู 6) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา 7) เจตคติต่อสถานศึกษา 8) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมของครู 9) การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา

สมหมาย เทียนสมใจ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาารูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) องค์การแห่งการเรียนรู้ 4) วัฒนธรรมองค์กร 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) สนับสนุนการมีส่วนร่วม

โสภิตา คล้ายหนองสรวง (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของสถานศึกษาในระดับสูง การบริหารแบบมีส่วนร่วมด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพันสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษาได้

ธัญจุพล ช่อม (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ประกอบด้วย ทรัพยากรการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วม สมรรถนะและความสามารถทางการบริหาร

สุนทร สุริยพงศกร (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของการบริหารโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริหารโรงพยาบาล คือ สมรรถนะผู้นำโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมของทีมงานในโรงพยาบาลในการระดมความคิดและการวางแผน ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม ประสพการณ์ในการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลลัพธ์การบริหารโรงพยาบาลชุมชน

Robert and Fred (1950, pp. 408-409) ได้ศึกษาว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในการเข้าไปมีส่วนร่วมของสมาชิก หรือผู้ได้บังคับบัญชาอาจจะเป็นไปโดยตรง และมีลักษณะเป็นทางการ ซึ่งจะมีผลประโยชน์เป็นแรงผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมและเกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ได้บังคับบัญชา

Likert (1967, p. 223) ได้เสนอผลงานเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วม นั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานจะกระทำ โดยกลุ่มผู้บริหารจะมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ (Upward communication) แต่ยังมี การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่อยู่ระดับเดียวกันในการจูงใจผู้ได้บังคับบัญชา

Porter (1995, pp. 31-46) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ของวิทยาลัยชุมชน พบว่า บทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

เพื่อความพึงพอใจทางจิตวิทยา สังคม และอธิบายความต้องการของการบรรลุความต้องการ ด้วยทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg ในทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์ของการบริหารงานตามทฤษฎี Y

Lind (1993, p. 1712) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารและความกดดัน พบว่า รูปแบบการบริหารที่ต่างกัน มีระดับความกดดันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วมและแบบให้ความเมตตา มีระดับความกดดันต่ำกว่ารูปแบบการบริหารอื่น ๆ

สรุป การมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำ การมีส่วนร่วมของบุคลากรมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้การมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

บุศรา ภาคสุวรรณ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บรรยากาศองค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลขององค์กร

จารุวัฒน์ ต่ายเทศ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทเอกชนโดยรวมแบบไม่มีโรงงานและแบบมีโรงงาน มีบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐานงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านภาวะผู้นำ ประสิทธิภาพขององค์กรด้านการเจริญเติบโตขององค์กร และด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานบริษัทเอกชนโดยรวมและแบบไม่มีโรงงาน มีบรรยากาศองค์กรด้านการยอมรับการให้รางวัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) พนักงานบริษัทเอกชนแบบมีโรงงานมีบรรยากาศองค์กรด้านการยอมรับการให้รางวัลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เจริญชัย สมใจ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเกษตรกรในอนาคตแห่งประเทศไทย (อกท.) พบว่า อิทธิพลทางตรงสูงสุดในโมเดล คือ ตัวแปรด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและบรรยากาศองค์กร อิทธิพลทางอ้อมสูงสุดในโมเดล คือ ตัวแปรด้านเจตคติที่มีต่อองค์กร โดยส่งผ่านตัวแปรบรรยากาศองค์กร

บุญเหลือ ทาไรสง และคณะ (2558, บทคัดย่อ) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศโรงเรียน และความผูกพันองค์กร

รุจิราพรรณ คงช่วย (2555, บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้

บุญสัน อนารัตน์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า บรรยากาศองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Freedman (1993, p. 30) จากผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศองค์กรมีส่วนสัมพันธ์กับความรู้สึกและผลการทำงานของพนักงาน ดังนั้น บรรยากาศองค์กรจึงถือว่าเป็นตัววัดกระแสความสำเร็จ ซึ่งถ้าบรรยากาศองค์กรไม่ดี ถือเป็นการสูญเสียต้นทุนขององค์กรทั้งด้านการเงินและผลกระทบต่อในระยะยาวจะกระทบชื่อเสียงองค์กร เพราะผลิตผลที่ออกมาคุณภาพงานลดลง จนลูกค้าเกิดความไม่พอใจในสินค้าหรือบริการ

Davidson (2003, pp. 206-208) ที่ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพการบริการในโรงแรม พบว่า ผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสนใจในบรรยากาศขององค์กร 3 ด้าน คือ บรรยากาศด้านการบริการ บรรยากาศด้านนวัตกรรม บรรยากาศด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน

Montes, Moren, and Fernandez (2003, p. 167) ได้ร่วมกันทำวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความสัมพันธ์ในการรับรู้และสนับสนุนนวัตกรรมองค์กร พบว่า บรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้และการสนับสนุนนวัตกรรมในองค์กรและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรด้วยทั้งสิ้น

Hersey, Blanchard, and Johnson (1996, p. 313) พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระหว่างความพึงพอใจของพนักงานและระดับความพึงพอใจของลูกค้า

Thompson (1996, p. 30) พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน ส่งผลให้อัตราการลาออกลดน้อยลง พนักงานลางานน้อยลง อัตราการเลิกจ้างมีน้อยลง เพราะบริษัทมีผลประกอบการที่ดีและอัตราความปลอดภัยในการทำงานมีเพิ่มมากขึ้น

สรุป บรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำบรรยากาศองค์กรมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและใช้บรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

การสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานและตัวบ่งชี้

ผู้วิจัยได้กำหนดการสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. การสังเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร
2. สังเคราะห์ตัวบ่งชี้ในแต่ละปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพองค์กร
3. นิยามปฏิบัติการ ตัวบ่งชี้ สาระหลัก เพื่อการวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร

ดังนี้

1. การสังเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร

การสังเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานจากตาราง

การสังเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานจากทัศนะหรือผลงานวิจัย
ของนักวิชาการต่างประเทศ นักวิชาการไทย

ตารางที่ 9 การสังเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานจากทัศนคติหรือผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ นักวิชาการไทย

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------|-----------------------------|-----------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วมในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผู้กักกัน | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้ใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์กร | โครงสร้างองค์กร | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| สายสมร พุทธิไสย (2550) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ธนกฤต รอดเขียว (2553) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| ธนวิน ทองแพง (2549) | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ณิชชากร เอมเปีย (2558) | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ธนพร มาสมบูรณ์ (2551) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| วิษณุ ชุมศรี (2549) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | |
| อธิปพัฒน์ เฉลขุนทด (2558) | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| จารุวัฒน์ ต่ายเทศ (2555) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| จิราวรรณ วรวณิชยสกุล (2555) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และ ผลงานวิจัยนักวิชาการต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------|------------------------------|------------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วม ในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผูกพัน | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้วางใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์การ | โครงสร้างองค์การ | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| สมัยสุข สุขจิต (2549) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | |
| ยุวราณี สุขวิญญาณ์ (2549) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | |
| วาสนา แก้วจันทร์เพ็ง (2550) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| พรศักดิ์ จีวะสุวรรณ (2551) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| วิเชียร วิทยอุดม (2549) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | |
| มานี แสงหิรัญ, สำราญ มีแจ้ง, รัตนะ สนธิ์ และอรณี อ่อนสวัสดิ์ (2551) | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | |
| โวหาร ยะสารวรรณ (2555) | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | |
| กนกอร บุญโคย (2557) | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ทองใบ สุดขารี (2551) | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| วันเพ็ญ บูรีสูงเนิน (2552) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ธนะศักดิ์ พรหมจันทร์ (2550) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| จินคณัย ไชยของ, อิมรอน มะกูดีม, บุญเลิศ ไพรินทร์ และบุญเรือง ศรีเหรียญ. (2557) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สุนทร สุริยพงศกร (2551) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ฉัตรภากรณ์ สถาปิตานนท์ (2550) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| เพชรรัตน์ ดุงไธสง (2549) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (2551) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ชาญ รัตนะพิสิฐ (2551) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------|-----------------------------|-----------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วมในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผู้กักกัน | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้ใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์กร | โครงสร้างองค์กร | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| พิมพ์รณ สุริโย (2551) | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| กษมาพร ทองเอื้อ (2555) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| เอมอร พลวัฒน์กุล (2557) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| นิภา อุดรา (2553) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | |
| สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2557) | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| รุจิราพรรณ คงช่วย (2555) | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สมจินตนา คู่มกข์ (2553) | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ธวัชชัย ตั้งอุทัยเรือง (2556) | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | |
| ทวิชัย สายทอง (2558) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| อัญชนา พานิช (2550) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| วรางคณา เหล็กดี (2550) | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | |
| นฤมล มหาวรรณ (2550) | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | |
| รังสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554) | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| บัญญัติ เพ็ญจันทร์ (2555) | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| วาสนี นาคเจือ (2558) | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สุนทร สุริยพงศกร (2553) | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| นิตยา มั่นชำนาญ (2555) | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ฉัตรดา โพธิ์พุ่ม (2557) | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วมในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผูกพัน | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้วางใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์กร | โครงสร้างองค์กร | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| อาวิน บุญโรจน์ (2557) | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สัมมนา รชนีชัย (2554) | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ธนัฐพล ชะอุ่ม (2549) | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สมหมาย เทียนสมใจ (2556) | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| บุญเหลือ ทาไรสง และคณะ (2558) | ✓ | | | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Schmid (2002) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Steers (1997 b) | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Hisham Al-Mobaideen (2002) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Bisig (2007) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

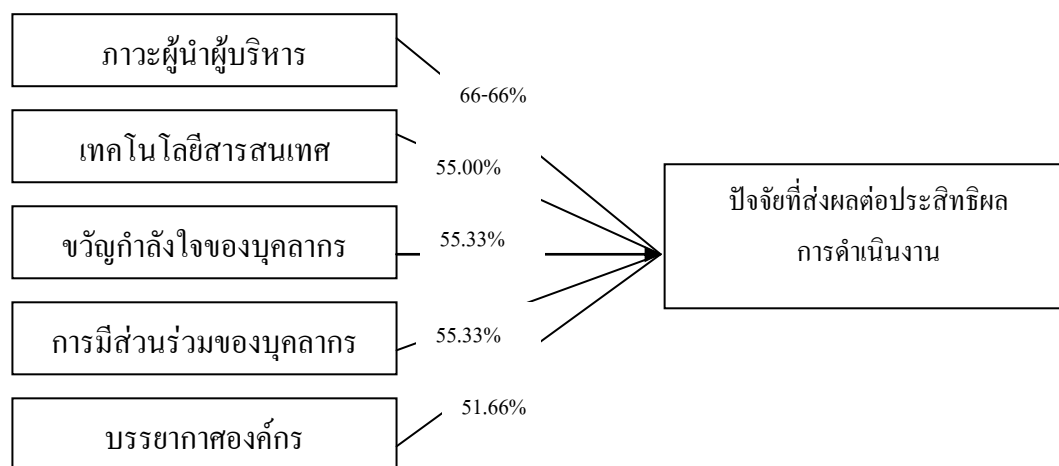
ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ผลงานวิจัย ของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัย นักวิชาการต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-------------|-----------------------------|------------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วมในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นสูง | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้ใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์กร | โครงสร้างองค์การ | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| Zhao (2016) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| Jafarzadeh (2011) | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mihalicz (2013) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Al Bento (2006) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| Campbell (1977) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gibson (1982) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ผลรวมองค์ประกอบที่ สอดคล้องกับแนวคิด | | 40 | 20 | 37 | 36 | | 33 | 33 | 33 | | 32 | 32 | 32 | | 32 | 32 | 32 | 32 | | 31 | 31 | 31 | 31 | 31 | 21 |
| ร้อยละขององค์ประกอบ ที่สอดคล้องแนวคิด | | 66.66 | 66.66 | 66.66 | 66.66 | | 55.00 | 55.00 | 55.00 | | 53.33 | 53.33 | 53.33 | | 53.33 | 53.33 | 53.33 | 53.33 | | 51.66 | 51.66 | 51.66 | 51.66 | 51.66 | 51.66 |

สรุป จากตารางที่ 9 พบว่า ผลที่ได้จากการสังเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานจากทัศนะหรือผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ นักวิชาการไทย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 21 ปัจจัย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์พิจารณาคัดสรรองค์ประกอบที่มีความดีในระดับสูง โดยยึดเกณฑ์ร้อยละ 50 ขึ้นไป จากแหล่งข้อมูลรวม 60 แหล่ง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่ผ่านหลักเกณฑ์การพิจารณาจำนวน 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ขวัญกำลังใจของบุคลากร
4. การมีส่วนร่วมของบุคลากร
5. บรรยากาศองค์กร

ซึ่งผลจากการสังเคราะห์ดังกล่าว สามารถเขียนเป็นตัวแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ดังแสดงตามภาพ



ภาพที่ 3 ตัวแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

สรุป ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่สำคัญมีจำนวน 5 ปัจจัย คือ

- 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
- 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร
- 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร และ
- 5) บรรยากาศองค์การ

ผู้วิจัย จึงนำมาใช้เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) โดยกำหนดให้ปัจจัย ทั้ง 5 ด้าน เป็นตัวแปรต้นในงานวิจัยครั้งนี้

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นหา ข้อมูลภาวะผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบ ลักษณะ รูปแบบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร ดังนี้

ความหมายของภาวะผู้นำ

Bass (1990 อ้างถึงใน กฤษดา ผ่องพิทยา, 2547, หน้า 47) ได้สรุปความหมายของภาวะผู้นำตามที่มีผู้ให้ไว้ และได้จำแนกความหมายของภาวะผู้นำออกเป็น 12 กลุ่ม ดังนี้

1. ภาวะผู้นำที่เน้นกระบวนการของกลุ่ม ตามแนวคิดนี้ผู้นำเป็นจุดร่วมของความร่วมมือจากบุคคลในกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน ให้ผู้นำเป็นจุดศูนย์กลางของกิจกรรมของกลุ่ม
2. ภาวะผู้นำที่เน้นเกี่ยวกับบุคลิกภาพและผลของบุคลิกภาพ โดยยึดหลักด้านคุณลักษณะปรุ่งแต่ง (Personality attributes) หรือจุดเด่นของตัวผู้นำเอง ซึ่งสามารถทำให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ
3. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นศิลปะที่ก่อให้เกิดการยินยอมคล้อยตาม ผู้นำเป็นผู้ควบคุมทางสังคมที่ก่อให้เกิดการยินยอมปฏิบัติในสิ่งที่ผู้นำต้องการ
4. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นการใช้อิทธิพล เป็นการให้ความพยายามด้วยวาจาและการและกระบวนการสื่อให้เกิดการเห็นคล้อยตาม เป็นกิจกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สามารถก่อให้เกิดความร่วมมือในการไปสู่เป้าหมาย
5. ภาวะผู้นำที่เน้นในเรื่องของการกระทำและพฤติกรรม เน้นพฤติกรรมหรือการกระทำในส่วนของผู้ที่มีผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้นในบุคคลอื่นในการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน
6. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นรูปแบบของการจูงใจ การจูงใจผู้อื่นด้วยวิธีการใช้เหตุใช้ผลอย่างหนักแน่นเพื่อให้เกิดการเห็นดีเห็นงามตามตน
7. ภาวะผู้นำในฐานะความสัมพันธ์ของอำนาจ เป็นผู้นำที่มาจากการใช้อำนาจ ได้แก่ อำนาจจากการอ้างอิง อำนาจจากความเชี่ยวชาญ อำนาจจากการให้รางวัล อำนาจจากการบังคับ
8. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมาย ผู้นำเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยในการจูงใจ และการประสานงานขององค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

9. ภาวะผู้นำที่เป็นผลที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ ไม่เชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นเหตุทำให้เกิดการกระทำของกลุ่ม แต่ภาวะผู้นำเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของกลุ่มมากกว่า

10. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นความแตกต่างของบทบาท มิได้มองที่ว่าสมาชิกของระบบทางสังคมจะมีบทบาทที่แตกต่างกันตามความจำเป็นในการทำให้ระบบสังคมนั้นเจริญก้าวหน้า

11. ภาวะผู้นำในฐานะที่มุ่งด้านโครงสร้าง ภาวะผู้นำในแนวนี้เห็นว่าหน้าที่ของภาวะผู้นำในการทำให้ระบบการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์การ

12. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นการผสมผสานขององค์ประกอบต่าง ๆ เป็นผู้นำที่มีความกล้าหาญ เอาใจใส่ต่อผู้อื่น ยึดมั่นและขับเคลื่อนด้วยค่านิยมและมีความสามารถปฏิบัติการกิจในสถานการณ์ที่ขาดความชัดเจนและมีความซับซ้อน ได้ผลดี

Yukl (1994, p. 47) ให้ความหมายภาวะผู้นำว่า หมายถึง กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อผู้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ กิจกรรมขององค์การแรงจูงใจของผู้ตามที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ การรักษาความสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ส่วน Bass (1998, p. 39) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง บุคลิกลักษณะของผู้นำที่ใช้เป็นศิลปะในการทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เป็นศูนย์รวมกระบวนการกลุ่ม รูปแบบการปฏิบัติจะเป็นการจูงใจมากกว่าการบังคับเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และ Daft (1997, p. 494) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นความสัมพันธ์ร่วมกันที่มีขึ้นระหว่างบุคคล เป็นพลังเกี่ยวกับการใช้อำนาจ เป็นกิจกรรมที่ใช้ระหว่างบุคคลกับบุคคลแตกต่างไปจากการบริหารงานด้วยเอกสารหรือวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขณะที่ Kotter (1999, p. 92) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำกับทิศทางขององค์การในอนาคต จากนั้นจึงจัดวางคนพร้อมทั้งสื่อความหมายให้เข้าใจวิสัยทัศน์ และสร้างแรงศรัทธาแก่คนเหล่านั้น ให้สามารถเอาชนะอุปสรรคเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าว

ในขณะที่นักการศึกษาของไทยได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้คล้ายคลึงกัน อาทิ นิพนธ์ กินาวงศ์ (2541, หน้า 73) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ปรัชญาการณ์ที่บุคคลหนึ่งที่เรียกว่า ผู้นำ สามารถทำให้คนอื่น ๆ ปฏิบัติงานตามที่ต้องการได้โดยการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติมีความเต็มใจที่จะทำ ซึ่งอาจเกิดจากความเชื่อถือ ศรัทธาหรือพลังอำนาจที่มีอยู่ในตัวผู้นำนั้น ๆ ส่วนเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2541, หน้า 10) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยินยอมปฏิบัติตาม เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ และ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, หน้า 31) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลคนหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน หรือเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตาม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, หน้า 10) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการบริหารตนเองและครองใจผู้อื่นได้ โดยสามารถใช้คนอื่นให้ทำบางอย่างตามเป้าหมายและแนวทางที่วางไว้หรือคะเนเองได้

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548, หน้า 3) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่ผู้นำสร้างความชัดเจนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้รับรู้ว่าจะไรคือความสำคัญ ให้ภาพความเป็นจริงขององค์การแก่ผู้อื่น ช่วยให้เห็นทิศทางและจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยสร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำกับทิศทางขององค์การในอนาคตให้บุคคลอื่นปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันหรือเป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ความสำคัญของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน เพราะผู้นำอาศัยภาวะผู้นำที่ตนเองสร้างขึ้น เป็นพลังอำนาจหรืออิทธิพลในตนเองผลักดันหรือชักนำให้บุคคลในองค์การให้รวมพลังร่วมกันดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ผู้นำจึงเป็นศูนย์กลางของการรวมพลังในองค์การ ความสามารถของผู้นำและคุณลักษณะของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ

Cambell, Corbally and Ransawyer (1977, pp. 176-178) ได้ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำมีความสำคัญดังนี้

1. ภาวะผู้นำเป็นเครื่องกำหนดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งได้แก่การเปลี่ยนเป้าหมายการรับรู้ ความเข้าใจ ค่านิยม แรงจูงใจ และสัมพันธภาพของบุคคล
2. ผู้นำเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การขึ้น ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลและส่วนรวม
3. คุณภาพของความสัมพันธ์ในกลุ่มจะต้องเป็นไปในด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสาร ความเห็นอกเห็นใจ และการสร้างขวัญกำลังใจต่อกัน
4. ความเป็นผู้นำไม่ได้คำนึงถึงสถานภาพหรือตำแหน่ง

5. บุคคลทุกระดับในองค์กรมีสมรรถนะในการเป็นผู้นำและสามารถแสดงพฤติกรรมผู้นำได้ตามสถานการณ์
6. ความคิดของผู้นำย่อมเป็นอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้นำ และพฤติกรรมผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับระดับในการแสดงออกของบุคคล
7. ความเป็นผู้นำขึ้นอยู่กับสถานการณ์ บุคคลที่เป็นผู้นำในกลุ่มหนึ่งอาจไม่เป็นผู้นำในกลุ่มหนึ่งก็ได้
8. บุคคลที่แสดงพฤติกรรมผู้นำในหลายสถานการณ์และคนอื่นยอมรับยอมกลายเป็นผู้นำในที่สุด
9. การเปลี่ยนแปลงขององค์กรหรือสถาบัน ขึ้นอยู่กับผลรวมของการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกของแต่ละคน ความเป็นผู้นำมีความจำเป็นในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การจัดองค์การ การจัดโปรแกรม การสร้างความสัมพันธ์ในองค์การ
10. ผู้นำจะต้องเรียงลำดับเหตุการณ์สำคัญก่อนหลังได้ถูกต้อง และมีความสำคัญกว่าการวินิจฉัยสั่งการในงานประจำขององค์การ
11. ความเป็นผู้นำจะเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาของกลุ่มและมีอิทธิพลต่อกลุ่ม
12. ประสิทธิภาพของการเป็นผู้นำวัดได้โดยผลผลิตขององค์การหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม

องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1. ผู้ตามแต่ละคนต้องการรูปแบบการนำที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่เข้าใหม่ย่อมต้องการคำแนะนำมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์แล้ว บุคคลที่ขาดแรงจูงใจย่อมต้องการวิธีการที่แตกต่างจากผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงาน ผู้นำต้องรู้จักผู้ร่วมงานเข้าใจธรรมชาติของคน เช่น ความจำเป็น อารมณ์ และแรงจูงใจ
2. ผู้นำต้องเข้าใจตนเอง สิ่งที่ตนเองทำได้ สิ่งที่ตนเองรู้และผู้ที่จะบอกว่าผู้นำประสบผลสำเร็จหรือไม่ นั่นก็คือ ตัวผู้ตาม ถ้าผู้ตามขาดความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้นำ ผู้ตามจะขาดแรงจูงใจหรือแรงบันดาลใจ ผู้นำต้องสามารถให้ความเชื่อมั่นว่าเขาเป็นผู้นำที่ดี
3. สถานการณ์ต่าง ๆ ต้องการภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน การที่ผู้นำประสบผลสำเร็จในสถานการณ์หนึ่งไม่ได้เป็นเรื่องยืนยันความสำเร็จตลอดไป ผู้นำต้องตัดสินใจว่ารูปแบบการนำแบบใดเหมาะสมกับสถานการณ์ใด โดยคำนึงถึงลักษณะของงาน คุณสมบัติของคนในองค์กร วัฒนธรรม องค์กรหรือสิ่งแวดล้อม ในองค์กรแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป (มานิต บุญประเสริฐ, 2549, หน้า 15)

ลักษณะของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่มีผลกระทบทำให้เจตคติแรงจูงใจ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละองค์การแตกต่างกัน การที่ผู้บริหารสามารถชนะใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาจนทำให้มีความผูกพันทุ่มเททำงานด้วยความเต็มใจนั้นเป็นผลมาจากผู้บริหาร มีพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้นำที่เหมาะสม สนใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา สนใจต่อสภาพเงื่อนไข ของงานและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และสนใจต่อสภาพแวดล้อมขององค์การที่เป็นอยู่ ผู้บริหารสามารถปรับรูปแบบการบริหารให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ และเป็นผู้นำที่ดี ตลอดจนมีความพิถีพิถันเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ประสิทธิภาพและความพึงพอใจ ของผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะเป็นไปด้วยดี พฤติกรรมการบริหารมีผลต่อความผูกพันของครูในโรงเรียน ซึ่งการสร้างความผูกพันของครูที่มีต่อโรงเรียนจะช่วยเสริมสร้างการทำงานอย่างทุ่มเท ร่วมมือร่วมใจ ช่วยปรับปรุงแก้ไขและสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้กับ โรงเรียนต่อไป ซึ่งรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, หน้า 11-12) ได้สรุปลักษณะสำคัญของภาวะผู้นำไว้ดังนี้

1. เป็นความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและสามารถจูงใจบุคคลอื่นให้กระทำกิจกรรม ที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้
2. เป็นกระบวนการความเป็นผู้นำจากการใช้อิทธิพลที่จะควบคุมและประสานงานกิจกรรม ของสมาชิกกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้
3. เป็นลักษณะสัมพันธ์ทางอำนาจอย่างหนึ่งของผู้นำจนได้รับการยอมรับนับถือ ในพฤติกรรมของเขาจากสมาชิกของกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. อิทธิพลในตัวผู้นำที่นำมาใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ โดยการชี้แนะผ่านกระบวนการ สื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
5. การกระทำร่วมกันระหว่างบุคคล โดยมีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่ให้การชี้นำการกระทำ ดังกล่าวให้บุคคลอื่น ๆ เชื่อมมั่นในผลงานของเขา ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้จากลักษณะของการแสดงออก ในการชี้แนะตามที่เขาได้แนะนำไว้
6. ความคิดริเริ่มและการรักษาสภาพของการเชื่อถือในการปฏิบัติกรร่วมกัน
7. การที่บุคคลมีอิทธิพลมากและทำให้เกิดการยอมรับเกี่ยวกับการบริหารงานประจำ ในองค์การ เป็นกระบวนการในการใช้อิทธิพลที่มีต่อการดำเนินการของกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์การ และมีการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ตลอดจนใช้อิทธิพลให้กลุ่มธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของคน

รูปแบบของภาวะผู้นำ

Bass and Avolio (1995 อ้างถึงใน กฤษดา ผ่องพิทยา, 2547, หน้า 92-94) ได้แบ่งพฤติกรรมของผู้นำแบบออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1.1 ความเสน่ห์หา (Charisma) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกด้วยบทบาทที่เข้มแข็งให้ผู้ตามมองเห็น

1.2 การสร้างแรงคลใจ (Inspirational motivation) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกด้วยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังที่สูงของผู้นำที่มีต่อผู้ตามด้วยการสร้างแรงคลใจโดยจงใจให้ยึดมั่นและร่วมสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์การ

1.3 การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual stimulation) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกโดยใช้วิธีการฝึกคิด การกระตุ้นให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

1.4 การมุ่งความสัมพันธเป็นรายคน (Individualized consideration) ผู้นำจะแสดงบทบาทเป็นครูที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการช่วยเหลือผู้ตามให้พัฒนาระดับความต้องการของตนสู่ระดับสูงแก่ผู้ตาม มุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานที่ดีด้วยการใส่ใจรับรู้และพยายามตอบสนองต่อความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ตาม

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent reward) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนด้วยกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

2.2 การบริหารงานแบบวางเฉยเชิงรุก (Active management by exception) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ใช้วิธีการทำงานแบบเดิมและปล่อยให้ไปตามสถานภาพเดิมตราบเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผล แต่จะเข้าไปแทรกแซงก็ต่อเมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้นหรือทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน

2.3 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive management by exception) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่คล้ายกับแบบเชิงรุก จะใช้วิธีการทำงานแบบเดิมและพยายามรักษาสถานภาพเดิมตราบเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผล แต่จะเข้าไปแทรกแซงก็ต่อเมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้นหรือการทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยผู้นำแบบวางเฉยเชิงรับมีลักษณะคอยจับผิดจะใช้วิธีการตำหนิ ลงโทษ โดยไม่มีการบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้มีโอกาสดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือป้องกันก่อน พฤติกรรมของผู้นำบริหารแบบวางเฉยเชิงรับจึงมีผลร้ายแรงต่อแรงจูงใจของผู้ตามยิ่งกว่าแบบเชิงรุก

3. ภาวะผู้นำแบบตามสบาย (Laissez-faire leadership) ไม่มีภาพความชัดเจนเกี่ยวกับภารกิจขององค์กรและ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การสื่อสารให้สมาชิกขององค์กรได้เข้าใจ การวางแผนมีน้อยมากหรือไม่มีเลย ไม่มีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการตัดสินใจ การนิเทศและการให้ข้อมูลป้อนกลับมีน้อย เป็นการบริหารที่วิกฤติ และเนื่องจากผู้นำไม่ใช้อำนาจ ส่งผลให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ตามที่จะแสดงอำนาจและภาวะผู้นำโดยใช้อำนาจอ้างอิง (Referent power) ทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดความขัดแย้งระหว่างพวกที่แข่งขันกัน ขาดความร่วมมือที่จะกำหนดทิศทาง การพัฒนากิจกรรมตามภารกิจ และมีแนวโน้มที่สมาชิกขององค์กร จะมีแต่ความรู้สึกที่สับสน ความเป็นหน่วยเดียวกันมีน้อย และขาดขวัญกำลังใจ เป็นลักษณะของความเชื่อที่ว่า “ให้ทุกคนทำในสิ่งของตนเอง”

สรุป ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นหาข้อมูล พบว่า คุณลักษณะและรูปแบบของผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร และสามารถนำมาเป็นข้อมูลสนับสนุนปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นหาข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ความหมาย องค์ประกอบ ความสำคัญและประโยชน์ ลักษณะของสารสนเทศที่ดี ระบบสารสนเทศในโรงพยาบาล รูปแบบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ดังนี้

ความหมาย

“เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)” หรือ ไอที (IT)

เทคโนโลยี (Technology) คือ การประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การสร้าง วิธีการดำเนินงาน และรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มากมายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายอย่างนับไม่ถ้วน

สารสนเทศ (Information) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ นำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณ และการสรุปผล มีการนำสารสนเทศมานำเสนอในรูปแบบรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีย่อมก่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะป็นด้านชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการและธุรกิจ

“เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมา

ประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่สำคัญ 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ผสมผสานกับเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม จึงทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อสื่อสารเป็นระบบเครือข่าย โดยการเผยแพร่ข่าวสารจากการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลมีความถูกต้องแม่นยำ ไปยังผู้ใช้ที่สามารถสื่อสารผ่านช่องทางสื่อโทรคมนาคมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสายเคเบิล สายไฟเบอร์ออปติก ระบบดาวเทียม หรือเครือข่ายไร้สายมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

Steers (1977 b, p. 70) ให้ความหมาย เทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่องค์การเปลี่ยนแปลงสภาพวัตถุดิบ หรือตัวป้อนที่มีจำกัดให้เปลี่ยนเป็นผลผลิตที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย โดยอาศัยพลังงานทางเครื่องจักรและทางสมอง

Rothwell and Kasanas (1998, p. 8 อ้างถึงใน สมหมาย เทียนสมใจ, 2556, หน้า 120) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นการกระทำที่เกิดขึ้น โดยคนเป็นผู้กระทำ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวัตถุบุคคล

ปทีป เมธาคุณวุฒิ (อ้างถึงใน สมหมาย เทียนสมใจ, 2556, หน้า 120) ให้ความหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) หรือ (IT) หมายถึง การสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดเก็บไว้ตามกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ โดยการเชื่อมโยงด้วยวิธีการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ การสื่อสารคมนาคม และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้

สุชาติ ธีระนันท์ (2544, หน้า 7) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแคบ หมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล คั่นคืน ส่ง และรับ หรือเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการที่กล่าวมา เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์บันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล และคั่นคืนข้อมูล เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารคมนาคม รวมทั้งระบบต่าง ๆ ที่ควบคุมการทำงานของระบบเหล่านี้ ส่วนความหมายอย่างกว้าง คือ เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในกระบวนการสร้าง การจัดเก็บ และสื่อสารสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 ให้ความหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายความว่า ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการ

ดำเนินงานที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535, 2535)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม และรวมถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล (ศิริศักดิ์ สุขชั้น, 2540, หน้า 13)

วิชา เจริญภัณฑ์วารักษ์ (2550, หน้า 2) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรวมกันระหว่างเทคโนโลยีและสารสนเทศ ส่วนของเทคโนโลยีเป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นมียุคประกอบอยู่ด้วยกัน 5 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการทำงาน ส่วนสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้มาจากการนำข้อมูลข่าวสารมาเข้าสู่ระบบการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สถาปัตยกรรมของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้งานในองค์กรนั้น มีสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึง 2 สิ่งที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการของธุรกิจและโครงสร้างพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร มีการเน้นในงานด้านการประมวลผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ดำเนินการ ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ผลงานของผู้บริหาร

สรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้กับการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสาร โทรคมนาคม มี 5 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถตัดสินใจ ดำเนินการ ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ฮาร์ดแวร์ เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์รอบข้าง รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารสำหรับเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าเป็นเครือข่าย เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องกราดตรวจ หรือ สแกนเนอร์ (Scanner) เมื่อพิจารณาเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งเป็น

3 หน่วย คือ หน่วยรับข้อมูล (Input unit) ได้แก่ แผงแป้นอักขระ เมาส์หน่วยประมวลผลกลาง (Central processing unit: CPU) หน่วยแสดงผล (Output unit) ได้แก่ จอภาพ เครื่องพิมพ์การทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเปรียบเทียบกับมนุษย์ กล่าวคือ เมื่อมนุษย์ได้รับข้อมูลจากประสาทสัมผัสก็จะสั่งให้สมองในการคิด แล้วสั่งให้มีการโต้ตอบ

2. ซอฟต์แวร์ หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการที่สอง ซึ่งก็คือลำดับขั้นตอนของคำสั่งที่จะสั่งงานให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน เพื่อประมวลผลข้อมูลให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการของการใช้งาน ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติงาน ซอฟต์แวร์ควบคุมระบบงาน ซอฟต์แวร์สำเร็จ และซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับงานต่าง ๆ ลักษณะการใช้งานของซอฟต์แวร์ก่อนหน้านี้นี้ ผู้ใช้จะต้องติดต่อใช้งานโดยใช้ข้อความเป็นหลัก แต่ในปัจจุบันซอฟต์แวร์มีลักษณะการใช้งานที่ง่ายขึ้น โดยมีรูปแบบการติดต่อที่สื่อความหมายให้เข้าใจง่าย เช่น มีส่วนประสานกราฟิกกับผู้ใช้ที่เรียกว่า กุญ (Graphical user interface: GUI) ส่วนซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีใช้ในท้องตลาดทำให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับบุคคลเป็นไปอย่างกว้างขวาง และเริ่มมีลักษณะส่งเสริมการทำงานของกลุ่มมากขึ้น ส่วนงานในระดับองค์กรส่วนใหญ่มักจะมีการพัฒนาระบบตามความต้องการ โดยการว่าจ้าง หรือโดยนักคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในฝ่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร เป็นต้นซอฟต์แวร์ คือ ชุดคำสั่งที่สั่งงานคอมพิวเตอร์ แบ่งออกได้หลายประเภท เช่น 1) ซอฟต์แวร์ระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้จัดการกับระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบ เช่น ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ระบบปฏิบัติการดอส ระบบปฏิบัติการยูนิกซ์ 2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์ คือ ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น ซอฟต์แวร์กราฟิก ซอฟต์แวร์ประมวลคำ ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน ซอฟต์แวร์นำเสนอข้อมูล

3. ข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เป็นตัวชี้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบได้ เนื่องจากจะต้องมีการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิด ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง มีการกลั่นกรอง และตรวจสอบแล้วเท่านั้นจึงจะมีประโยชน์ ข้อมูลจำเป็นจะต้องมีมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้งานในระดับกลุ่มหรือระดับองค์กร ข้อมูลต้องมีโครงสร้างในการจัดเก็บที่เป็นระบบระเบียบเพื่อการสืบค้นที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

4. บุคลากร ในระดับผู้ใช้ ผู้บริหาร ผู้พัฒนาระบบ นักวิเคราะห์ระบบ และนักเขียนโปรแกรม เป็นองค์ประกอบสำคัญในความสำเร็จของระบบสารสนเทศ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถทางคอมพิวเตอร์มากเท่าใด โอกาสที่จะใช้งานระบบสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ได้เต็มศักยภาพและคุ้มค่ายิ่งมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะระบบสารสนเทศในระดับบุคคล ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์มีขีดความสามารถมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้มีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเองและพัฒนาระบบงาน

ได้เองตามความต้องการ สำหรับระบบสารสนเทศในระดับกลุ่มและองค์กรที่มีความซับซ้อน จะต้องใช้บุคลากรในสาขาคอมพิวเตอร์โดยตรงมาพัฒนาและดูแลระบบงาน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของผู้ใช้หรือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องก็เป็นเรื่องสำคัญ อีกประการหนึ่ง เมื่อได้พัฒนาระบบงานแล้วจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนในขณะที่ใช้งาน ก็จำเป็นต้องคำนึงถึงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติของคนและความสัมพันธ์กับเครื่อง ทั้งในกรณีปกติ และกรณีฉุกเฉิน เช่น ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ขั้นตอนการประมวลผล ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเครื่องชำรุด หรือข้อมูลสูญหาย และขั้นตอนการทำสำเนาข้อมูลสำรองเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ จะต้องมีการซักซ้อม มีการเตรียมการ และการทำเอกสารคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน

ความสำคัญและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. ด้านการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถูกนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ในการบริหารด้านการบริหารด้านการศึกษา เช่น ระบบการลงทะเบียน และระบบการจัดตารางสอน นอกจากนี้ยังใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มโอกาสทางด้านการศึกษาและเพิ่มประสิทธิภาพ การเรียนการสอน

2. ด้านการแพทย์และสาธารณสุข เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถูกนำมาใช้ เริ่มตั้งแต่การทำทะเบียนคนไข้ การรักษาพยาบาลทั่วไป ตลอดจนการวินิจฉัยและรักษาโรคต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ นอกจากนี้ยังใช้ในห้องทดลอง การศึกษาและการวิจัยทางการแพทย์ งานศึกษาโมเลกุลสารเคมี สามารถค้นคว้าข้อมูลทางการแพทย์ รักษาคนไข้ด้วยระบบการรักษาทางไกล ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายการสื่อสาร เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า อีเอ็มไอสแกนเนอร์ (EMI scanner) ถูกนำมาถ่ายภาพสมองมนุษย์เพื่อตรวจหาความผิดปกติในสมอง

3. ด้านการเกษตรและอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถูกนำมา ใช้ประโยชน์ในด้านเกษตรกรรม เช่น การจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการเกษตรและพยากรณ์ผลผลิต ด้านการเกษตร นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาความก้าวหน้าทางด้านอุตสาหกรรม การประดิษฐ์หุ่นยนต์ เพื่อใช้ทำงานบ้าน และหุ่นยนต์เพื่องานอุตสาหกรรมที่ต้องเสี่ยงภัยและเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น โรงงานสารเคมี โรงผลิตและการจ่ายไฟฟ้า รวมถึงงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ

4. ด้านการเงินธนาคาร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถูกนำมาใช้ในด้านการเงิน และการธนาคาร โดยใช้ช่วยด้านการบัญชี การฝากถอนเงิน โอนเงิน บริการสินเชื่อ และเปลี่ยนเงินตรา บริการข่าวสารธนาคาร การใช้คอมพิวเตอร์ด้านการเงินการธนาคารที่รู้จักและนิยมใช้กันทั่วไป เช่น บริการฝากถอนเงิน การโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

5. ด้านความมั่นคง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกันอย่างแพร่หลาย เช่น ใช้ในการควบคุมประสานงานวงจรสื่อสารทหาร การแปลรหัสลับในงานจารกรรมระหว่างประเทศ

การส่งดาวเทียมและการคำนวณวิถีโคจรของจรวดไปสู่อวกาศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติของประเทศไทย มีศูนย์ประมวลข่าวสาร มีระบบจัดทำทะเบียนปิ่น ทะเบียนประวัติอาชญากร ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลเพื่อการสืบสวนคดีต่าง ๆ

6. ด้านการคมนาคม มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น การเดินทางโดยรถไฟ มีการเชื่อมโยงข้อมูลการจองที่นั่ง ไปยังทุกสถานี ทำให้สะดวกต่อผู้โดยสาร การเช็คอินของสายการบิน ได้จัดทำเครื่องมือที่สะดวกต่อลูกค้าในรูปแบบของการเช็คอินด้วยตนเอง

7. ด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการออกแบบ หรือจำลองสภาพการณ์ต่าง ๆ เช่น การรับแรงสั่นสะเทือนของอาคาร เมื่อเกิดแผ่นดินไหว โดยการคำนวณและแสดงภาพสถานการณ์ใกล้เคียงความจริง

8. ด้านการพาณิชย์ องค์กรในภาคธุรกิจใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารจัดการ เพื่อช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นให้กับองค์กรในการทำงาน ทำให้การประสานงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์กรหรือระหว่างองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้ปรับปรุงการให้บริการกับลูกค้าทั่วไป สิ่งเหล่านี้นับเป็นการสร้างโอกาสความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร

ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

1. มีความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) สารสนเทศที่ดีจะต้องตรงกับความเป็นจริง และเชื่อถือได้ สารสนเทศบางอย่างมีความสำคัญ หากไม่ตรงกับความเป็นจริงแล้ว อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำจะต้องเกิดจากการป้อนข้อมูล รวมถึงโปรแกรมที่ประมวลผลจะต้องถูกต้อง

2. ทันต่อเวลา (Timeliness) สารสนเทศที่ดีต้องทันต่อการใช้งาน หมายถึง ข้อมูลที่ป้อนให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องมีความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ตัวอย่างเช่น ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ปกครองนักเรียนจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัย หากหมายเลขโทรศัพท์ที่ล้าสมัยก็จะไม่สามารถติดต่อกับผู้ปกครองได้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน

3. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความครบถ้วน สารสนเทศที่มีความครบถ้วนเกิดจากการเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน หากเก็บข้อมูลเพียงบางส่วนก็จะไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้เต็มประสิทธิภาพ ตัวอย่าง เช่น ข้อมูลนักเรียนก็จะต้องมีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับนักเรียนให้ได้มากที่สุด เช่น ชื่อ อายุ ที่อยู่ ชื่อผู้ปกครอง หมายเลขโทรศัพท์ โรคประจำตัว คะแนนที่ได้รับในแต่ละวิชา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ครูสามารถ

นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ หากไม่มีข้อมูลของหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ก็จะไม่สามารถติดต่อกับผู้ปกครองได้เช่นเดียวกัน

4. มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) สารสนเทศจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ กล่าวคือ การเก็บข้อมูลต้องมีการสอบถามการใช้งานของผู้ใช้ว่าต้องการในเรื่องใดบ้าง จึงจะสามารถสรุปสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ตัวอย่างเช่น หากต้องการเก็บข้อมูลของนักเรียนก็ต้องถามครูว่าต้องการเก็บข้อมูลใดบ้าง เพื่อให้ครูสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

5. สามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable) สารสนเทศที่ดีจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มาได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศได้

ลักษณะสำคัญของระบบสารสนเทศ (MIS) เพื่อการจัดการที่ดีควรมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ใช้การตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเรียกค้นข้อมูลได้รวดเร็ว แต่ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับปัญหาแบบมีโครงสร้าง (Structured problems) เน้นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานประจำ

2. MIS เป็นระบบงานที่ผสมผสานข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งหรือระบบย่อยหลาย ๆ ระบบที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อจัดทำสารสนเทศเป็นภาพรวมที่สมบูรณ์ของทั้งระบบ

3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ จะเริ่มจากความต้องการและความเห็นชอบของผู้บริหาร เพื่อจัดเตรียมสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารช่วยในการตัดสินใจและบรรลุจุดมุ่งหมายโดยรวมองค์กร

4. MIS จะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย เนื่องจากข้อมูลในองค์กรหนึ่ง ๆ มีเป็นจำนวนมากและมีความสลับซับซ้อน คอมพิวเตอร์จึงถูกนำมาใช้เพื่อสร้าง MIS ให้แก่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและเหมาะสม

5. สารสนเทศนั้นจะถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับพนักงาน เครื่องจักร เงินทุนและวัตถุดิบ จุดมุ่งหมายของ MIS คือ จัดทำสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร เพื่อใช้ควบคุมการทำงานและการจัดการขององค์กร

6. ทำการจัดเก็บข้อมูลสร้างเป็นฐานข้อมูลเก็บไว้ ซึ่งฐานข้อมูลนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว วัตถุประสงค์คือ ต้องการจะหลีกเลี่ยงความซับซ้อนของการเก็บข้อมูล

7. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ MIS จะไม่ประสบความสำเร็จ ถ้าปราศจากจากความร่วมมือและความพอใจของผู้ใช้งาน ถึงแม้ว่ามีระบบที่ดีเพียงใดก็ตาม ถ้าผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกต่อต้าน และคิดว่า MIS จะมาแย่งงานของคนไป

Burns and Stalker (1961, p. 169) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ ต้องมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับลักษณะงานขององค์การ องค์การที่มีการใช้เทคโนโลยีแบบคล่องตัวและมีการเปลี่ยนแปลงง่ายจะมีบรรยากาศการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจ สร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

Woodward (1965, p. 214) กล่าวว่า องค์การที่มีเทคโนโลยีต่างกันจำเป็นต้องใช้โครงสร้างและลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในโรงพยาบาล

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาล พัฒนาขึ้นเพื่อรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกโรงพยาบาลอย่างมีหลักเกณฑ์ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานของระบบรับรองคุณภาพ เพื่อนำมาประกอบผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว ทำให้มีเวลาในการให้บริการแก่ผู้ป่วยมากขึ้น มีเวลาพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาลเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ประสบการณ์และความรู้ของผู้บริหารและผู้ดำเนินการ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลในด้านข้อมูลผู้ป่วย ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลภายในโรงพยาบาลเข้าด้วยกัน โดยการทำงานของระบบจะเป็นการทำงานแบบ Interactive คือ จัดการข้อมูลที่เกิดขึ้นจากแต่ละหน่วยงาน เช่น แผนกผู้ป่วยนอก ห้องผ่าตัด ฯลฯ และสามารถรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทันทีจากแต่ละหน่วยงานมาใช้ประมวลผลได้ทันทีทันใด ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการบริการและการบริหารจัดการในโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาล แบ่งเป็นระบบย่อย 3 ระบบ ดังนี้

1. สารสนเทศทางการแพทย์เป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยแต่ละรายจากแต่ละแผนกที่ผู้ป่วยเข้าไปใช้บริการ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกทั้งผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ ให้ปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ระบบงานเวชระเบียนและสถิติ ระบบงานผู้ป่วยนอก ระบบงานผู้ป่วยใน ระบบงานเภสัชกรรม ระบบงานพยาธิวิทยา/ ระบบงานชันสูตร ระบบรังสีวิทยา ระบบงานห้องผ่าตัดและวิสัญญี ระบบงานประกันภัยสุขภาพและประกันสังคม ระบบงานหน่วยจ่ายกลาง ระบบงานธนาคาร โลหิต ระบบงานการเงินผู้ป่วย ระบบงานควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล และระบบงานหน่วยขนย้ายผู้ป่วย ปัจจุบันมีหลายโรงพยาบาลได้พัฒนาระบบสารสนเทศนี้ขึ้นมาใช้ในโรงพยาบาลของตนเองและก็มีหลายหน่วยงานที่พัฒนาระบบสารสนเทศนี้เพื่อเป็นต้นแบบให้แต่ละโรงพยาบาลนำไปประยุกต์ใช้เช่นกัน

ตัวอย่างของระบบสารสนเทศทางการแพทย์ที่น่าสนใจและมีความโดดเด่น คือ โปรแกรม HOSXp ซึ่งพัฒนาโดยบุคลากรที่อาสาสมัครมาจากหลาย ๆ โรงพยาบาล มีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถนำไปใช้งานได้จริงทั้งในระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จนถึงโรงพยาบาลศูนย์ เริ่มพัฒนาในปี พ.ศ. 2542 เป็นโปรแกรมประเภท Open source ซึ่งสามารถนำไปดัดแปลงแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานได้ โดยไม่ต้องเสียค่าลิขสิทธิ์

2. สารสนเทศด้านการบริหารและวิชาการเป็นส่วนหนึ่งของสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นการสรุปข้อมูลแต่ละด้านของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินการและนโยบายต่าง ๆ ประกอบด้วย ระบบงานธุรการ ระบบงานพัสดุ ครุภัณฑ์ ระบบงานบัญชี และการเงิน ระบบงานประชาสัมพันธ์ ระบบงานพัฒนาคุณภาพบริการระบบงานข้อมูลข่าวสารและวิชาการ ระบบงานศึกษา (แพทย์และพยาบาล) และระบบงานสำหรับผู้บริหาร โรงพยาบาล

3. สารสนเทศด้านงานวิศวกรรมการแพทย์ ประกอบด้วย ระบบงานด้านบริหารจัดการ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ระบบงานซ่อมบำรุง ระบบงานบำรุงรักษา ระบบงานสอบเทียบ ระบบงานการคัดกรองเทคโนโลยีทางการแพทย์ ระบบงานการประเมินอายุการใช้งานเครื่องมือแพทย์ โรงพยาบาล พยายามพัฒนาสารสนเทศด้านวิศวกรรมการแพทย์ขึ้น แต่ก็ยังเป็นเพียงสารสนเทศด้านการซ่อมบำรุง งานบำรุงรักษาและงานสอบเทียบเครื่องมือแพทย์เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากงานวิศวกรรมการแพทย์ในประเทศไทยยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร ไม่มีองค์กรกลางที่ได้รับความเชื่อถือมาดูแลอย่างเป็นระบบ

ขวัญกำลังใจของบุคลากร

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นหาข้อมูลขวัญกำลังใจของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ วิธีการวัดขวัญและกำลังใจ ประโยชน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจของบุคลากร ดังนี้

ความหมายของขวัญและกำลังใจ

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2545 ให้ความหมายคำว่า

“ขวัญ” หมายถึง สิ่งที่เป็นสิ่งมงคล สิริความดี ไม่มีตัวตน

“กำลังใจ” หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้นพร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง

รัชชชัย พิภพ (2551, หน้า 10) ขวัญและกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจ ทักษะคิด อารมณ์ และความรู้สึกที่แสดงออกทางด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานสูงจะแสดงออกในลักษณะที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้น

เรวัต อุบลรัตน์ (2551, หน้า 13) ขวัญ หมายถึง สภาพจิตใจความรู้สึกนึกคิด เป็นทัศนคติ หรืออารมณ์ที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถสัมผัสและมองเห็นได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อองค์การในการปฏิบัติงาน

พระมหาวิวัฒน์ ปรีชาโน พวคนิยม (2551, หน้า 34) ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจ ทักษะคิด หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานที่ตั้งใจฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากสภาพการทำงาน ให้สามารถทำงานได้บรรลุจุดหมายขององค์การ

เบญจมาศ สมศรี (2553, หน้า 9) ขวัญและกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ความกระตือรือร้น ความตั้งใจที่จะร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ความพึงพอใจ และความตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน

สุรเชษฐ์ สุวพร (2553, หน้า 14-15) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความกระตือรือร้นในการทำงานอุทิศกายและใจในการทำงานให้แก่องค์กร การทุ่มเทความสามารถ ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างร่วมแรงร่วมใจ มีพลังสัมฤทธิ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีพันธะผูกพัน ต่อหน้าที่งานที่ปฏิบัติอย่างสูง การได้รับการยอมรับจากสังคม

Yoder (1959 อ้างถึงใน ชูเกียรติ ก่อเกิด, 2531, หน้า 12) ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบที่ประกอบด้วยพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน การแสดงออกซึ่งความรู้สึก เมื่อรวมกันแล้ว ย่อมแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงาน ความสัมพันธ์ในการทำงาน กับนายจ้างและผู้ร่วมงานอื่น ๆ

Michael and Zinner (1991) ให้เห็นว่าขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเจตคติแห่งจิตใจ นำใจ ระดับความเป็นอยู่ และภาวะของอารมณ์ในแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งเกิดจากความ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารโดยตรง อันจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจ ความร่วมมือ และความสนใจในการปฏิบัติงาน

สรุป ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพจิตใจของแต่ละบุคคลที่แสดงออกเป็นพฤติกรรม ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน บ่งชี้ถึงความตั้งใจ ความกระตือรือร้น การทุ่มเท ความสามารถและความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นทีม มีพันธะผูกพันอุทิศกายและใจในการทำงาน ให้แก่องค์กรอย่างร่วมแรงร่วมใจ มีพลังสัมฤทธิ์ต่อหน้าที่งานที่ปฏิบัติอย่างสูงและการได้รับการยอมรับจากสังคม

ความสำคัญของขวัญและกำลังใจ

จิรัชชาติ เชื้อภักดี (2550, หน้า 15) ขวัญมีความสำคัญต่อบุคคลในองค์การเป็นอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลในองค์การมีขวัญดีแล้วจะก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในองค์การ เพื่อร่วมมือร่วมใจทำงานด้วยความเต็มใจ และมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน มีความรัก ความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารต้องเอาใจใส่ดูแลรักษาขวัญของบุคลากรในองค์การให้มีขวัญที่อยู่เสมอ

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544, หน้า 229) กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการบริหารงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างศรัทธา จงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การเกิดผลในการควบคุมความประพฤติ โดยที่คนปฏิบัติตนอยู่ในกรอบระเบียบ วินัย และมีศีลธรรมอันดี
4. สร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วม อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
6. จูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์การมีเจตคติที่ดีต่อองค์การและมีความคิดสร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น มั่นคงทางใจ และศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติอยู่และทำงานอยู่กับองค์การนานแสนนาน

สรุป ความสำคัญของขวัญและกำลังใจ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีขวัญและกำลังใจที่ดี จะทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติสูงขึ้น และผลสำเร็จของงานก็จะออกมาดีด้วยเช่นกัน

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 138-139 อ้างถึงใน เบญจมาศ สมศรี, 2553, หน้า 21) สรุปองค์ประกอบของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ประกอบด้วย

1. สภาพการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล
2. ความเหมาะสมของการจัดชั่วโมงเวลาในการทำงาน
3. การแข่งขันที่เป็นการแข่งขันกับตัวเอง
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ความสัมพันธ์กับหัวหน้าหรือผู้บริหาร
7. วิธีการบริหารงานของหัวหน้าหรือผู้บริหาร
8. ความพึงพอใจในงานที่ทำ

Flippo (1961, pp. 368-369 อ้างถึงใน มนัส วงศ์สีใส, 2551, หน้า 14) พบว่า องค์ประกอบความต้องการของพนักงานในองค์กรธุรกิจ มี 7 ประการ ดังนี้

1. เงินเดือน
2. ความปลอดภัยในการทำงาน
3. การได้รับความไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง
4. การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้
5. การได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ
6. โอกาสความก้าวหน้า
7. สถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย ปลอดภัย มีสิ่งดึงดูดใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ

Moore and Burns (1956) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญ ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน
2. สภาพในการทำงาน
3. ค่าจ้าง
4. ค่าตอบแทน
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
6. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
7. ความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหาร
8. ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
9. ประสิทธิภาพของการบริหารงาน
10. การติดต่อสื่อสาร
11. สถานภาพและการยอมรับ
12. ความมั่นคงในงาน และสัมพันธภาพในการทำงาน
13. การได้รับการยอมรับ
14. โอกาสก้าวหน้า

สุรเชษฐ์ สุวพร (2553, หน้า 22) ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยได้ปรับปรุงเพิ่มเติมจากแนวความคิดของ David G. Moore and Robert K. Burns (1956) ว่าองค์ประกอบของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้
3. ความร่วมมือร่วมใจ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การติดต่อสื่อสาร
6. การยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสก้าวหน้า
10. ความสามารถผู้ร่วมงาน
11. ความสำเร็จของงาน
12. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นกลุ่ม
13. การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม
15. ความพึงพอใจในหน่วยงาน
16. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
17. ความพอใจในงาน
18. ความเหมาะสมของปริมาณงาน
19. ความยุติธรรม
20. เงินเดือนและสวัสดิการ

สรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งได้แก่ สุขภาพและจิตใจ งานที่ปฏิบัติ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน คือ ลักษณะงาน ระบบงาน ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา

วิธีการวัดขวัญและกำลังใจ

เรวัต อุบลรัตน์ (2551, หน้า 16-17) กล่าวว่า เนื่องจากขวัญมีความสำคัญต่อองค์การมาก การสร้างปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก่อนอื่นฝ่ายจัดการจะต้องทราบว่าผู้ปฏิบัติงานในองค์การของตนมีขวัญอยู่ในระดับใด โดยเห็นได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน การปฏิบัติงานตามระเบียบด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะร่วมมือกับผู้อื่นปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง เชื่อถือได้ ฝ่ายบริหารทราบระดับขวัญของพนักงานได้อีกวิธีหนึ่งด้วยการตรวจสอบดัชนีกำลังขวัญ ได้แก่

1. อัตราการเข้า-ออกงานของผู้ปฏิบัติงาน
2. การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของผลงานหรือผลผลิต
3. จำนวนผลผลิตที่สูญเปล่า หรือไม่ได้คุณภาพ
4. บันทึกการทำงาน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจองค์การดีขึ้น
6. รายงานของหน่วยให้คำปรึกษาแนะนำ
7. อัตราการร้องทุกข์
8. การสัมภาษณ์ผู้ลาออกจากงาน
9. รายงานอุบัติเหตุ
10. ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน
11. บันทึกการฝึกอบรม

ขวัญและกำลังใจเป็นสภาพของจิตใจ ไม่สามารถวัดได้โดยตรง ต้องใช้การวัดโดยทางอ้อม การตรวจสอบสภาพขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานควรทำเป็นประจำ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติและประสิทธิผลของงาน องค์การใดประกอบด้วยบุคคลที่มีขวัญดี ย่อมจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในทางตรงกันข้ามองค์การใดมีบุคคลมีขวัญต่ำ องค์การนั้นย่อมจะบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานตกต่ำในการวัดขวัญได้ มีผู้กำหนดตัวชี้วัดขวัญแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ศึกษาว่าเป็นการศึกษาขวัญของใคร

โชติมา ชูวงศ์วัฒน์ (2552, หน้า 22) กล่าวว่า วิธีการวัดขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน มีวิธีที่สำคัญ 3 วิธี ได้แก่

1. การสังเกตการณ์ (Observation) เป็นวิธีการที่ง่ายและใช้ได้ผลมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารสามารถปฏิบัติกรได้อย่างกว้างขวาง เพราะผู้บังคับบัญชามีอำนาจปกครองบังคับบัญชา และควบคุมงานอยู่แล้ว การสังเกตอาจจะกระทำได้โดยอาศัยการร่วมสนทนาหรือสังเกตจากการปฏิบัติงาน คุณพฤติกรรมที่แสดงออกแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์จะทำให้ทราบถึงภาวะ

ของขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างแน่นอน แต่ข้อควรระวังก็คือ การแสดงออก หรือพฤติกรรมของคนบางคนอาจเป็นการเสแสร้ง ไม่ได้ทำออกมาด้วยความจริงใจ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นอีกวิธีที่ช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถวัดระดับขวัญและกำลังใจของพนักงาน รวมทั้งเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวเองได้มาก การสัมภาษณ์เป็นแบบมาตรฐาน คือ เป็นแบบสอบถามหรือคำถามเพื่อใช้การสัมภาษณ์ ใช้แบบฟอร์มบันทึกการสัมภาษณ์หรือสัมภาษณ์โดยไม่ต้องมีฟอร์ม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม

3. การออกแบบสอบถาม (Questionnaires) วิธีนี้เรียกว่าเป็นการสำรวจทัศนคติ (Attitude survey) ของผู้ปฏิบัติงาน โดยอาศัยแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นมาแล้วล่วงหน้า เพื่อให้รู้ท่าทีของขวัญและกำลังใจของพนักงาน อาจมีทางเลือกทำได้ 2 ทาง คือ อาจจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาทำการสำรวจ หรืออาจทำเองโดยพนักงานในหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ

สรุป วิธีการวัดขวัญและกำลังใจนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม และสถานที่ปฏิบัติงาน โดยงานแต่ละงานนั้นมีรูปแบบแตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้น จึงต้องเลือกวิธีการวัดขวัญและกำลังใจให้เหมาะสม โดยส่วนใหญ่แล้วจะนิยมใช้แบบสอบถามในการวัดขวัญและกำลังใจของพนักงาน และเพื่อให้การตอบแบบสอบถามเกิดประสิทธิภาพสูงสุดจะให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาทำการสำรวจ ซึ่งจะช่วยให้เกิดแรงกดดันในการตอบแบบสอบถาม

ประโยชน์ของขวัญและกำลังใจ

โซติมา ฐวังควัฒน์ (2552, หน้า 28) กล่าวว่า ประโยชน์จากการที่พนักงานมีขวัญที่ดี มีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วม
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการขององค์การ
7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

วรรณภา กลับคง (2552, หน้า 15-16) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นจะช่วยให้เกิดประโยชน์หลายประการดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารจะได้ทราบถึงระดับขวัญขององค์การ โดยศึกษาเฉพาะลงไปเกี่ยวกับด้านใดด้านหนึ่งกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. เมื่อมีการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานต้องมีการติดต่อกันระหว่างผู้สำรวจกับคนงานที่ถูกสำรวจ และเมื่อเปิดโอกาสให้คนงานแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามหรือจากการที่ไปสัมภาษณ์คนงาน ทำให้คนงานได้แสดงสิ่งที่เขารู้สึกอีกอัน ไม่สบายใจออกมา และทำให้คนงานมีความรู้สึกว่ามีฝ่ายบริหารสนใจพวกเขา ทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารมากขึ้น
3. ทำให้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเจตคติในระดับผู้บริหาร ยิ่งถ้าการสำรวจศึกษาขวัญกำลังใจนี้กระทำโดยบุคคลภายนอกองค์การ จะยิ่งทำให้ผู้บริหารต้องระมัดระวังมากขึ้น มีหลายองค์การยอมรับว่าการศึกษาขวัญกำลังใจเป็นเครื่องมืออย่างดีที่เตือนให้ผู้บริหารคำนึงถึงขวัญกำลังใจของคนงานหรือบุคคลในองค์การมากขึ้น
4. การศึกษาขวัญกำลังใจจะบอกผลให้ทราบว่าบุคคลในองค์การนั้นต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางไหนบ้าง เพราะจากผลการศึกษาจะสะท้อนให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ควบคุมงานปฏิบัติต่อเขาอย่างไร และต้องการฝึกฝนอบรมเพิ่มเติมอะไรบ้าง
5. การศึกษาขวัญกำลังใจเป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่าย เพราะทั้งสองฝ่ายมักจะโต้เถียงกันเรื่องความต้องการของคนงาน แต่ถ้าไม่มีการศึกษาก็จะไม่มีใครรู้ข้อเท็จจริง ดังนั้น การศึกษาขวัญกำลังใจก็จะให้ข้อมูลแก่ทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างดี

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการใดบรรลุผลแล้วก็จะไม่เป็นตัวจูงใจอีก แต่ต้องการในระดับที่สูงขึ้นที่จะเป็นตัวจูงใจแทน มาสโลว์ลำดับความต้องการเป็น 5 ขั้น Maslow (1970, pp. 35-47) และสรุปพฤติกรรมของมนุษย์ได้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุดถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะหมดไป และความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้เริ่มตั้งแต่เกิดจนตายไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นความสำคัญ คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ต่ำสุดถึงสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความอยู่รอด (Physiological & Survival needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety & Security needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรม มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ (Predictable world) ต้องการความปลอดภัย รวมถึงความรู้ของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัดหรือขอบเขตของพฤติกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับในสังคมในองค์กร ความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญต่อขวัญกำลังใจต่อลูกจ้างทุกคน ถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์กร ดังนั้น หัวหน้างานจึงมีหน้าที่ที่จะจัดให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออกควรมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว (Favoritism) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อขวัญกำลังใจของคนงานมากที่สุด

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social & Belonging needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางด้านสังคม หมายถึง ความต้องการที่เป็นการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็นและความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรมีการยกย่องชมเชยและให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Self-esteem needs) รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือ การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ

5. ความต้องการมีสัจจะการแห่งตน (Self-realization or self-actualization needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการลำดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง บุคคลแต่ละคนต้องการที่จะเป็นคนที่มีความสามารถ ต้องการที่จะแสดงออกซึ่งประสิทธิภาพที่ตนมีอยู่ ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแสดงออกในรูปแบบของนักแต่งเพลงศิลปิน คนนำวงดนตรี นักประติมากรรม เป็นต้น ตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมาก

หรือน้อย ขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในลำดับขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมาก็จะเกิดความมานะและมองเห็นว่าความต้องการในลำดับถัด ๆ ไปเป็นสิ่งท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้ จากการศึกษาทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามศึกษาความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานอยู่เสมอว่าแต่ละคนมีความต้องการสิ่งใดเพื่อจะสามารถสนองความต้องการของเขาเหล่านั้นได้ การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ถึงระดับที่พึงพอใจแล้ว ระดับขวัญกำลังใจที่ดีของบุคคลและกลุ่มบุคคลก็สูงขึ้นด้วย

สรุป ทฤษฎีนี้เน้นทางด้านความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กรได้ เช่น ความต้องการของบุคลากรที่นอกเหนือไปจากเงินเดือนก็คือ สวัสดิการ หรือการเป็นที่ยอมรับนับถือในองค์กร เป็นต้น

การมีส่วนร่วมของบุคลากร

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นหาข้อมูลการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย ความหมาย เทคนิคการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม ประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจของบุคลากร ดังนี้

ความหมายการมีส่วนร่วม

Swansburg (1996, pp. 391-394) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Goals & Objectives) หมายถึง การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการร่วมกันปรับปรุงพัฒนาเป้าหมายขององค์กร ย่อมจะขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ถ้าทุกคนมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน มีการทำงานที่มีทิศทางเดียวกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน

2. ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง บุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน ต้องการความยึดมั่นผูกพัน ผู้บริหารควรที่จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือและฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผู้บริหาร ประสบการณ์ในการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียร ส่งผลให้ผลผลิตในการทำงานมีมากขึ้น

3. ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน (Autonomy) หมายถึง เป็นภาวะที่มีความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ความมีอำนาจหน้าที่และความสามารถในการทำงานสำหรับงานของแต่ละบุคคล ผู้ปฏิบัติงานต้องการความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและในการตัดสินใจในงานของตนเอง ซึ่งจะทำให้มีความทุ่มเทและเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรับผิดชอบที่ตนได้รับ

4. การไว้วางใจกัน (Trust) หมายถึง การมีส่วนร่วมผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ เรียบร้อย หากได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร

Robbins (1990, p. 356) ให้ความหมายว่า เป็นการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วม ในกระบวนการตัดสินใจกับผู้บริหาร การมีส่วนร่วมจะช่วยสร้างกำลังใจให้ร่วมกันปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพมากกว่าการยินยอมปฏิบัติตามคำสั่ง ยิ่งกว่านั้นการมีส่วนร่วม จะช่วยให้บุคคลสนับสนุนเป้าหมายของกลุ่ม ตลอดจนวัตถุประสงค์ร่วมขององค์กรด้วยเทคนิค การบริหารตามแนวความคิดนี้ถือว่าการรวมเอาเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร เข้าด้วยกัน (The integration of individual and organization goals) โดยผู้บริหารจะจัดสภาพการบริหาร และวิธีการปฏิบัติต่อบุคคลในองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของเขาและควบคุม ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 138) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ การที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการใช้วิธีการแบบเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น การให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ช่วยเสนอแนะข้อคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการให้โอกาสและอิสระกับกลุ่มที่จะตัดสินใจ ทำงานเองภายใต้เป้าหมายและนโยบายที่มอบหมายไว้ให้

McClelland (1961, pp. 100-112) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัย เกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม ผลของการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่าคนเรามีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) เป็นความปรารถนาจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ มีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จ

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) เป็นความต้องการการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น

3. ความต้องการมีอำนาจบารมี (Need for power) ได้แก่ ความต้องการรับผิดชอบบุคคลอื่น ต้องการควบคุมและให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่นได้

Bryman (1986, p. 139) ได้เสนอแนวทางการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่จะมีผลต่อทัศนคติ การปฏิบัติงานและการกระตุ้นจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ 4 ประการ คือ

1. บรรยากาศของการมีส่วนร่วม ควรจะต้องทำให้แนวทางที่จะไปสู่เป้าหมายมีความชัดเจน ยิ่งขึ้น และบรรยากาศจะมีลักษณะของความไม่เป็นทางการมากกว่า

2. จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเลือกเป้าหมายที่มีคุณค่า ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มเป้าหมายส่วนบุคคล (Individual goal) กับเป้าหมายองค์กร (Organization goal) ให้เท่าเทียมกัน

3. ผู้มีส่วนร่วมจะเพิ่มการควบคุมงานมากขึ้น ถ้ามีแรงจูงใจและความเป็นอิสระเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานมากขึ้น

4. เมื่อบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เขาจะมี Ego-involved สรูป การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Goals and objectives) ร่วมวางแผน ช่วยเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมจะช่วยสร้างกำลังใจให้ร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพมากกว่าการยินยอมปฏิบัติตามคำสั่งโดยผู้บริหาร มีการจัดสภาพการบริหาร และวิธีการปฏิบัติต่อบุคคลในองค์การให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายและควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยให้โอกาสและอิสระกับกลุ่มที่จะตัดสินใจทำงานเองภายใต้เป้าหมายและนโยบายที่มอบหมายไว้ให้

เทคนิคการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2540, หน้า 16-17) ได้ให้ความเห็นว่าเทคนิคที่สำคัญในการบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้แก่

1. การใช้กลุ่มงานเฉพาะกิจและคณะกรรมการ
2. การมีคณะกรรมการคอยให้คำแนะนำ
3. การใช้แนวคิดของหมุดเชื่อมโยง
4. การติดต่อสื่อสารแบบเปิดประตู
5. การระดมความคิด
6. การฝึกอบรมแบบต่าง ๆ
7. การบริหารแบบยึดหลักวัตถุประสงค์

ประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นวิธีการทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน เปิดโอกาสให้บุคคลเติบโตและประสบความสำเร็จในงาน สร้างความรับผิดชอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ รวมทั้งเป็นการแก้ไขปัญหาความไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการของบุคคลกับองค์การ จึงมีผลดีต่อการบริหารงาน ดังนี้ (อนงค์ อนันตริยเวช, 2539, หน้า 34-35)

1. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาราบรื่นยิ่งขึ้น

3. ความผูกพันของบุคคลต่อองค์กรมีมากขึ้น
4. มีความไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ
5. การบริหารจะง่ายขึ้น เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความไว้วางใจผู้บริหาร
6. การตัดสินใจทางการบริหารมีคุณภาพมากขึ้น
7. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนดีขึ้น
8. เป็นการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของนักวิชาการ สรุปประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมได้ 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. ประโยชน์ที่เกิดกับหน่วยงาน โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วมช่วยให้บรรยากาศและการสื่อสารในหน่วยงานดีขึ้น ความขัดแย้งลดลง ต้นทุนลดลงในขณะที่ผลผลิตเพิ่มขึ้น และหน่วยงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น
2. ประโยชน์ที่เกิดกับผู้บริหาร โดยฝ่ายบริหารสามารถบริหารพนักงานได้ง่ายขึ้น การตัดสินใจของฝ่ายบริหารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากได้ข้อมูลความคิดจากทุกฝ่าย และแสดงถึงความสามารถในการบริหารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
3. ประโยชน์ที่เกิดกับพนักงาน โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหาร และระหว่างพนักงานด้วยกันเองดีขึ้น พนักงานมีความไว้วางใจกันสูง สามารถพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพได้ดีขึ้น มีความรับผิดชอบและผูกพันกับหน่วยงานมากขึ้น รวมทั้งมีความเข้าใจกฎระเบียบและข้อจำกัดต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

Robert and Fred (1950, pp. 408-409) อ้างถึงใน โสภิตา คล้ายหนองสรวง. (2558) ได้ศึกษาว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในการเข้าไปมีส่วนร่วมของสมาชิก หรือผู้ใต้บังคับบัญชา อาจจะเป็นไปโดยตรง และมีลักษณะเป็นทางการ ซึ่งจะมีผลประโยชน์เป็นแรงผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วม และเกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อมาแนวความคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของ Robert and Fred มีการเปลี่ยนแปลงไปโดยหันมามุ่งเน้นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งการตัดสินใจเกิดขึ้นโดยตัวผู้บริหารต่อมา Strauss (1977, pp. 206-207) ได้ขยายความในประเด็นของการเข้าไปมีส่วนร่วมของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าในกระบวนการเข้าไปมีส่วนร่วมนั้น บุคคลจะต้องมีความชัดเจนต่อกระบวนการตัดสินใจและแบบแผนอิทธิพลอันแท้จริง นอกจากนี้แล้ว Likert (1961, p. 223) ยังได้เสนอผลงานเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วม นั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานจะกระทำโดยกลุ่มผู้บริหารจะมีความ

เชื่อมั่น และไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ (Upward communication) แต่ยังมี การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่อยู่ระดับเดียวกัน ในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา House (1971, pp. 321-338) เป็นอีกผู้หนึ่งที่ได้บรรยายลักษณะของ ผู้นำที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารไว้ว่าเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่มี พฤติกรรม การบริหารที่เน้นไปที่การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร (Sharing of information) การแบ่งปัน อำนาจ (Sharing of power) และการแบ่งปันอิทธิพล (Sharing of influence) ภายในองค์กรต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมผู้นำในลักษณะนี้จะปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะที่มีศักดิ์ศรี อย่างเท่าเทียมกันและยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้อิทธิพลต่อการกระทำ และการตัดสินใจของตน

โสภิตา คล้ายหนองสรวง (2558, หน้า 9) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 กำหนดตัวแปรต้น เป็นลักษณะการบริหารแบบมีส่วนร่วม 4 ด้าน ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน ความยึดมั่นผูกพัน ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน และการไว้วางใจกัน

ทำนอง ภูเกิดพิมพ์ (2551, หน้า 34) กล่าวว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพความคิด ความเชื่อ และความยึดมั่นของแต่ละบุคคล แต่ละหน่วยงาน แต่ละองค์กร อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับกาลเวลาแต่ละยุคแต่ละสมัยอีกด้วย โดยการมีส่วนร่วม เป็นหัวใจสำคัญในการเสริมสร้างพลังการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (Teamwork) ที่มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนา เพราะทำให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนร่วมเข้าใจสถานการณ์และอุทิศตนมากยิ่งขึ้น เพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา

ประเภทของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

1. การมีส่วนร่วมโดยตรง การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ เป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมโดยตรง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าโครงการ การปฏิบัติ ตามอำนาจหน้าที่ก็ตาม มักจะเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในรูปของกรรมการที่ปรึกษา ที่จะให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ เพราะกิจกรรมบางอย่างอาจมีอุปสรรค ไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุ่ลง ไปได้ด้วยดี จึงจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้ผลการตัดสินใจเป็นที่ยอมรับ เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมโดยตรงจึงเป็นการร่วมอย่างมีระบบตามกระบวนการบริหาร มักทำเป็นลายลักษณ์อักษร

2. การมีส่วนร่วมโดยอ้อม เป็นเรื่องของการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุเป้าหมาย อย่างไม่เป็นทางการ โดยไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการบริหารแต่อย่างใด

แต่เป็นเรื่องของการให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น เช่น การบริจาคเงิน ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน เข้าช่วยสมทบ ไม่ได้เข้าร่วมประชุม แต้ยืนเคียงมือ เป็นต้น

สรุป การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือผู้ได้บังคับบัญชาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญต่อการบริหารหน่วยงาน อยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ จัดให้มีการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ร่วมกัน และให้ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน

บรรยากาศองค์กร

ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นหาข้อมูลบรรยากาศองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความหมาย องค์ประกอบ ลักษณะและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร ดังนี้

ความหมายของบรรยากาศองค์กร

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรที่น่าสนใจดังนี้

Litwin and Stringer (1968, p. 21) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งบุคคลในองค์กรรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและปฏิบัติงานในองค์กร

Gilmer and Von (1971, p. 28) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรนั้นด้วย

Brown and Moberg (1980, p. 667) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าบรรยากาศ องค์กร คือ กลุ่มลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กรที่สมาชิกรับรู้ ประกอบด้วย บรรยากาศถึงสภาพ ขององค์กร เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง เป็นลักษณะที่ คงทนอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 10) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าหมายถึง การรับรู้ ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์กรในแง่ต่าง ๆ ที่แวดล้อม อยู่รอบ ๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร และมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

นงค์เยาว์ แก้วมรกต (2542, หน้า 10) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าการรับรู้ ของพนักงานต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์กรและมีอิทธิพล ต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์กรของพนักงาน

รติกรณ จงวิศาล (2554, หน้า 11) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าเป็นการรับรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และลักษณะเฉพาะขององค์กร เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

สรุป บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร สมาชิกสามารถรับรู้ได้จากประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อการจูงใจทัศนคติและปฏิบัติงานในองค์กร เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่าง องค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร จะเป็นตัวบ่งชี้บอกลักษณะขององค์กร นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ดังนี้

Steers and Porter (1979, p. 365) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญ ของการศึกษาเกี่ยวกับองค์กร มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถวิเคราะห์พฤติกรรม ของมนุษย์ รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน

Brown and Moberg (1980, p. 420) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วย กำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของ พนักงานต่อองค์กร รูปแบบขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของ บรรยากาศขององค์กรต่อพนักงาน ได้เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศขององค์กรด้วย

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อองค์กร เป็นเครื่องมือที่ทำให้สามารถเข้าใจรูปแบบของแต่ละองค์กรได้ โดยบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญ ต่อพฤติกรรมในการทำงาน การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจำเป็นจะต้องทราบถึงการรับรู้ ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์กร

Slocum and Hellriegel (2011 a, p. 440) กล่าวว่า ความพอใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้บรรยากาศของพนักงานต่อองค์กรตนเอง หากต้องการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร ผู้บริหารควรเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้ องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

สุพัตรา เพชรมณี และเชียวชาญ อาศวีวัฒนกุล (2528, หน้า 30-32) ได้สำรวจองค์ประกอบ ด้านต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์กรจากทรรศนะของนักวิชาการ และได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 19 ด้าน ประกอบด้วย

1. โครงสร้างการทำงาน (Task structure) หมายถึง เป้าหมาย นโยบาย วิธีการทำงาน
หน้าที่ความรับผิดชอบได้ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน
2. รางวัลตอบแทน (Rewards system) หมายถึง ระบบการให้รางวัลตอบแทน
มีความยุติธรรมเพียงพอต่อการพัฒนาของคน
3. การรวบอำนาจ (Centralization of authority) หมายถึง การตัดสินใจที่ถูกรวบอำนาจ
เข้าสู่ส่วนกลาง
4. การสนับสนุนให้พนักงานมีการอบรมและพัฒนา (Training and development emphasis)
หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายสนับสนุนการฝึกอบรมและการพัฒนาของบุคลากรในองค์กร
5. ความมั่นคงและการเสี่ยง (Security versus risk) หมายถึง การที่องค์กรเปิดโอกาส
ให้มีการแสดงออกริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ โดยปราศจากการกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงในการทำงาน
6. การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร (Tolerance of conflict) หมายถึง ระดับที่ความ
ขัดแย้งในองค์กรสามารถเปิดเผยกันได้ หรือเป็นเรื่องปกติธรรมดา
7. การรับรู้ในผลงาน (Recognition) หมายถึง มีการรับรู้และยกย่องในผลงานที่ดีเด่น
ของพนักงาน
8. ขวัญในการทำงาน (Morale) หมายถึง ความรู้สึกที่เห็นว่าองค์กรมีสภาพที่น่าอยู่น่าทำงาน
9. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง องค์กรมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและสามารถ
แก้ไขปัญหาได้ทันทุกที่
10. ความรู้สึกที่ต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Motivation to achieve) หมายถึง
บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์
11. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับที่พนักงานมีความเป็นอิสระในการทำงาน
หรือตัดสินใจ
12. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and support) หมายถึง ระดับที่ผู้บังคับบัญชา
ได้สร้างความอบอุ่นและสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา
13. อุปสรรค (Hindrances) หมายถึง ระดับที่องค์กรมีอุปสรรคในการทำงาน
14. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Esprit) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กร
มีความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
15. การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย (Openness of communication) หมายถึง
ระดับที่การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีการเปิดเผยซึ่งกันและกัน
16. การแบ่งชั้นต่าง ๆ ในองค์กร (Stratification) หมายถึง การแบ่งชั้น
ของสายการบังคับบัญชาในองค์กร

17. การใช้ข้อมูลเพื่อการควบคุม (Use of control data) หมายถึง ระดับข้อมูลรายงานต่าง ๆ ถูกนำไปใช้ในการควบคุมผู้ปฏิบัติงาน

18. ความแตกต่างภายในองค์การ (Heterogeneity) หมายถึง ระดับที่ค่านิยม ทักษะคติ หรือความต้องการของสมาชิกภายในองค์การมีความแตกต่างกัน

19. สภาพของวุฒิภาวะ (Maturity) หมายถึง ระดับที่สมาชิกภายในองค์การมีความรับผิดชอบ มีสำนึก หรือมีวุฒิภาวะในการทำงาน

ลักษณะดี ใจเย็น (2537, หน้า 19) ได้สรุปบรรยากาศองค์การไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นอิสระของบุคคล (Individual autonomy) คือ ความเป็นอิสระของบุคคลในการทำงานตามที่ตนรับผิดชอบ ไม่ต้องขึ้นอยู่กับผู้อื่น และได้ใช้ความคิดริเริ่ม

2. ระดับของโครงสร้าง (Degree of structure) คือ ระดับของเป้าหมายในการทำงาน และวิธีการที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะถูกกำหนดขึ้นและมีการสื่อสารภายในองค์การ

3. เน้นการให้รางวัล (Reward orientation) คือ ระดับที่องค์การให้รางวัลแก่บุคคลสำหรับการทำงานหนัก หรือทำงานได้ประสบความสำเร็จ

4. การเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการสนับสนุน (Consideration, Warm and support) คือ การสนับสนุนและได้รับการกระตุ้นจากหัวหน้างาน

Lin (1999, p. 866) ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ซึ่งประกอบด้วย

1. ทักษะคติทั่ว ๆ ไป หมายถึง ทักษะคติของพนักงานทั้งในแง่บวกและแง่ลบที่มีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน

2. ความสามารถในการเผชิญความกดดันในการแข่งขันจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

3. การคาดหวังในความมั่นคงในงาน การมองความมั่นคงในงานมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

4. การมุ่งที่พนักงาน หมายถึง การที่องค์การมองพนักงานเป็นคนมากกว่าที่จะเป็นแค่เครื่องจักรในการทำงาน

5. การยึดถือตนเองเป็นหลัก

6. ประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งด้านโครงสร้างและความคิดสร้างสรรค์

7. พนักงานได้รับการคาดหวังให้พัฒนาศักยภาพของตนมากกว่าที่จะเชื่อฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว

8. ความพยายามกระตือรือร้นของพนักงาน

9. เน้นความสำคัญของการปฏิบัติงาน

10. การบริหารแบบรวมศูนย์ขององค์การ

11. การจัดการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ผู้บริหารพยายามที่จะใช้มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการจัดการกับพฤติกรรมของพนักงาน

Altman (2000, p. 36) ได้เสนอคุณลักษณะองค์การไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะของงาน (Job characteristics) เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงานต่อองค์กร
2. คุณลักษณะของบทบาท (Role characteristics) ที่บุคคลนั้นได้รับมีบทบาทที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่มีความขัดแย้งของบทบาท และไม่มีบทบาทมากเกินไป
3. ลักษณะองค์การ (Organization characteristics) ต้องมีคุณภาพ มีลักษณะเฉพาะ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติขององค์การมีความยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในองค์การ
4. ลักษณะของผู้นำ (Leader characteristics) มีคุณสมบัติของผู้นำให้ความช่วยเหลือลูกน้องในการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่ดีให้กับลูกน้องในการปฏิบัติงาน ระดับความน่าเชื่อถือของหัวหน้างาน
5. ลักษณะของกลุ่มงาน (Work group characteristics) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงาน ให้ความร่วมมือกันภายในกลุ่ม ความภูมิใจในหน่วยงานของตน ความยินดีในการต้อนรับเพื่อนร่วมงานคนใหม่เข้าทีม

จูพาร์ตัน สุกันธรรัตน์ (2541, หน้า 18) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายและนโยบายขององค์การ ลักษณะของการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
2. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน
3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา
4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาบ้านพัก รถรับส่ง รวมทั้งสิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ

นงศ์เยาว์ แก้วมรกต (2542, หน้า 15) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างองค์การ เช่น การแบ่งหน่วยงาน ความชัดเจนในการแบ่งสายการบังคับบัญชา เป้าหมายองค์การ ความซับซ้อนของระบบงาน กฎระเบียบต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์การ

2. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ต่อปรัชญาและแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งหมดขององค์การ ทั้งในด้านการสรรหา การรักษาและการพัฒนาพนักงาน

3. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

4. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

5. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่น เป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

6. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์การ

สรุป องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็นตัวบ่งบอกถึงลักษณะขององค์การ ในด้านโครงสร้าง นโยบาย ลักษณะงาน การบริหารงาน และสัมพันธภาพในหน่วยงาน องค์ประกอบบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมสมาชิกในหน่วยงาน เป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกองค์การ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถ จัดรูปแบบของบรรยากาศองค์การต่อสมาชิกได้อย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

ลักษณะของบรรยากาศองค์กร

นักวิชาการได้แบ่งลักษณะบรรยากาศขององค์กร ดังนี้

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2532, หน้า 37-40) ได้แบ่งบรรยากาศการทำงานในองค์กร ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. บรรยากาศที่ไม่เป็นสุข (Defensive climate) ประกอบด้วย

- 1.1 การวิพากษ์วิจารณ์ ผู้บริหารจะจู้จี้ วิพากษ์วิจารณ์ ต่ำหนิติเตียน สั่งสอน และตัดสิน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งไม่ยอมรับฟังคำอธิบายจากผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.2 การบังคับควบคุม ผู้บริหารสั่งงานในลักษณะเผด็จการ ถืออำนาจบาตรใหญ่ของตน และพยายามจะเปลี่ยนแปลงผู้ใต้บังคับบัญชาตามความต้องการของตน
- 1.3 การบิดเบือนหรือไม่จริงใจ ผู้บริหารหลอกใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อประโยชน์ของตนเอง ไม่ปฏิบัติตามที่พูด หรือไม่ก็บิดเบือน หรือตีความหมายอย่างผิด ๆ
- 1.4 ความเฉยเมย ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา เฉยเมยต่อทุกข์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใส่ใจที่จะช่วยเหลือ
- 1.5 การมีอำนาจเหนือกว่า ผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าบกร่องอยู่เสมอ
- 1.6 ความดื้อดึง ผู้บริหารเป็นคนหัวเก่า ยึดมั่นในกฎระเบียบและไม่เต็มใจที่จะยอมรับความผิดใด ๆ องค์กรที่มีบรรยากาศไม่เป็นสุข พนักงานจะมีลักษณะตัวใครตัวมัน ชอบแก้ตัว และมีขวัญกำลังใจต่ำ

2. บรรยากาศที่มีการสนับสนุน (Supportive climate) ประกอบด้วย

- 2.1 ความยืดหยุ่น ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการยืดหยุ่นในการทดลองทำอะไรใหม่ ๆ และส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.2 ความเข้าใจ ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งยอมรับความรู้สึก และคำนิยามของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.3 ความเสมอภาค ผู้บริหารไม่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่ามีปมด้อย ไม่เอาตำแหน่งหรือสถานภาพของตนมาควบคุมสถานการณ์ และมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.4 ความเปิดเผยจริงใจ การสื่อความหมายของผู้บริหารมีลักษณะจริงใจ ปราศจากแรงจูงใจอื่น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างอิสระ
- 2.5 เน้นที่การแก้ปัญหา ผู้บริหารทำหน้าที่อธิบายปัญหามากกว่าจะให้ข้อสรุป เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหานั้นร่วมกัน และไม่บังคับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นด้วย

2.6 การสื่อความหมายชัดเจน การสื่อความหมายของผู้บริหารชัดเจน อธิบายสถานการณ์
 อย่างเป็นธรรมชาติ

Litwin and Stringer (1968, pp. 189-190) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศองค์การ
 ออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จ (Achievement climate) เป็นลักษณะบรรยากาศที่เน้น
 ความรับผิดชอบส่วนบุคคล ให้การยอมรับ และมีรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี

2. บรรยากาศที่เน้นความสัมพันธ์ (Affiliative-oriented climate) คือ เปิดโอกาสให้เกิด
 การรวมกลุ่ม และมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นจริงใจ ให้การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคล
 ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์การที่ไม่เข้มงวด

3. บรรยากาศที่เน้นอำนาจ (Power-oriented climate) คือ มีการกำหนดโครงสร้างองค์การ
 ในรูปของกฎระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน บุคคลยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่ง
 อำนาจหน้าที่สถานะในระดับสูง กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการในการแก้ไขปัญหาคือ
 ข้อขัดแย้ง

สรุป ลักษณะบรรยากาศขององค์กรมีทั้งที่เป็นลักษณะเชิงบวกและเชิงลบ

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร
 ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แยกตามปัจจัยดังนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้
 วราจกานา กาญจนพาทิ (2556), รณกร สุวรรณกลาง (2557), รังสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554),
 ธนวิน ทองแพง (2549), Yukl (1994), Bass and Avolio (1998), Daft (1997), Kotter (1999), นิพนธ์
 กินาวงศ์ (2541), เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2541), รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544), ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร
 (2545), สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548), วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550), ดวงพร คำภูแสน (2550), สุพัตรา
 จันทร์รอด (2552), บัญญัติ เพ็ญจันทร์ (2555), รุจิราพรรณ คงช่วย (2555), สุนทร สุริยพงศกร (2556),
 นัตรา โพธิ์พุ่ม (2557), วาสิณี นาคเจือ (2558), บุญเหลือ ทาไชสง, สมเกียรติ ทานอก, บรรจบ บุญจันทร์
 (2558), Bisig (2007), Reid (1988), Eckley (1998), Krug et al. (1990)

2. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรมีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้
 รุจิราพรรณ คงช่วย (2555), เปรมชัย สโรบล (2550), ธนวิน ทองแพง (2549),
 กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ (2554), วิภา เจริญภักดิ์ (2549), อัญชานา พานิช (2550),
 บัญญัติ เพ็ญจันทร์ (2555), โหวท ยะสารวรรณ (2555), จิราวรรณ วรณิษฐ์สกุล (2555),
 สมหมาย เทียนสมใจ (2556), Albento (2006), Blustering (1984), Cassidy (1991)

3. ขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้
 โวหาร ยะสารวรรณ (2555), รุจิราพรรณ คงช่วย (2555), นัตรา โพธิ์พุ่ม (2557), Weakliem and
 Frenkel (2006), Yoder (1959), Michael and Durant (1980), Maslow (1970), เบญจมาศ สมศรี
 (2553), สุรเชษฐ์ สุพร (2553), วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550), Hamer (1971), Finger (1985),
 Fredrick (1976)

4. การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้
 สุนทร สุริยพงศกร (2556), โสภิตา คล้ายหนองสรวง (2558), ธนัฐพล ชะอุ่ม (2549), Swansburg
 (1996), Robbins (1990), McClelland (1961), Bryman, A (1986), วีรยุทธ แสงศิริวัฒน์ (2550),
 พรศักดิ์ จีวะสุวรรณ (2551), วันเพ็ญ บุรีสูงเนิน (2552), สมหมาย เทียนสมใจ (2556), Elliont (1994),
 Baksh (1995), Isacson (1997), Porter (1995), Lind (1993), Likert (1961)

5. บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร มีนักวิชาการที่ศึกษาไว้ ดังนี้
 บุศรา ภาคสุวรรณ (2556), จารุวัฒน์ ต่ายเทศ (2554), รุจิราพรรณ คงช่วย (2555), Litwin and
 Stringer, (1968), Gilmer and Von (1971), Brown and Moberg (1980), Steers and Porter (1979),
 Brown and Moberg (1980), Slocum and Hellriegel (2011), วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550),
 สิริณ ใจหาญ (2550), สุปิน บุรีเทพ และคณะ (2551), ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553), บุญสัน อนารัตน์
 (2554), สมพร สุริโย (2555), เจริญชัย สมใจ (2555), บุญเหลือ ทาไชสง, สมเกียรติ ทานอก
 และบรรจบ บุญจันทร์ (2558), Lin (1999), Freeman (1993), Davidson (2002), Montes et al.
 (2003), Hersey et al. (1996)

2. ตั้งเคราะห์ตัวบ่งชี้ในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้ง 5 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลที่ได้ทำการคัดสรรแล้ว
 มาทำการค้นหาตัวบ่งชี้ของแต่ละปัจจัยเพื่อนำไปสู่การกำหนดสาระเพื่อการวัดประสิทธิผล
 ดังตารางที่ 4 ตั้งเคราะห์ตัวบ่งชี้ในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
 ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์พิจารณาคัดสรรตัวบ่งชี้ในแต่ละปัจจัยที่มีความถี่
 ในระดับสูง โดยยึดเกณฑ์ร้อยละ 50 ขึ้นไป จากแหล่งข้อมูลรวม 60 แหล่ง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิด
 เพื่อการวิจัย (Conceptual framework) โดยตัวบ่งชี้ในแต่ละปัจจัยที่ผ่านหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ตารางที่ 10 การตั้งเครื่องวัดปัจจัยของปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การจากทัศนคติหรือผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ
นักวิชาการไทย

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทยและ ผลงานวิจัยนักวิชาการต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------|------------------------------|----------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วมในองค์กร | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผูกพัน | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้วางใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์การ | แรงจูงใจ | ลักษณะผู้ | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| สายสมร พุทธิไสย (2550) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ธนกฤต รอดเขียว (2553) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | |
| ธนวิน ทองแพง (2549) | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ณัชชากร เอมเป็ย (2558) | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ธนพร มาสมบุญ (2551) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| วิญญู ชุมศรี (2549) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | |
| อธิปพัฒน์ เคชขุนทด (2558) | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| จารุวัฒน์ ต่ายเทศ (2555) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| จิรวารณ วรวณิชยสกุล (2555) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สมัยสุข สุขจริต (2549) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทยและ ผลงานวิจัยนักวิชาการต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|----------------------|--------------------|-----------|---------------------------------|----------------------|--------------------|-------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|------------------------|
| | ปัจจัยที่ (1) ภาระงานของผู้บริหาร | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพการบริหาร | ความพึงพอใจต่อระบบ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ (2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ | การประมวลผล | ปัจจัยที่ (3) งบประมาณ | ความคุ้มค่าของการดำเนินงาน | ความพึงพอใจต่อโครงการ | ปัจจัยที่ (4) ทรัพยากรบุคคล | ความพึงพอใจต่อระบบ | ความพึงพอใจต่อระบบ | ปัจจัยที่ (5) งบประมาณ | ปัจจัยที่ (6) งบประมาณ |
| ยุวราณี สุขวิญญาน์ (2549) | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| วาสนา แก้วจันทร์เพ็ง (2550) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| พรศักดิ์ จีวะสุวรรณ (2551) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| วิเชียร วิทยอุดม (2549) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | |
| มานี แสงศิริ (2551) | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| โวหาร ยะสารวรรณ (2555) | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| กนกกร บุญโกย (2557) | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ทองใบ สุดขารี (2551) | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | |
| วันเพ็ญ บุรีสูงเนิน (2552) | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ธนะศักดิ์ พรหมจันทร์ (2550) | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | |
| ชินคนัย ไชยของ และคณะ (2557) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทยและ ผลงานวิจัยนักวิชาการต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วมในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผู้พัน | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้วางใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์กร | โครงสร้างองค์กร | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| สุนทร สุริยพงศกร (2556) | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | |
| ฉัตรภาภรณ์ สถาปิตานนท์ (2550) | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | |
| เพชรรัตน์ ตุงไธสง (2549) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | |
| อุยฉวี มงคลพิทักษ์สุข (2551) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| ชาญ รัตนะพิสิฐ (2551) | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| พิมพ์พรณ สุริโย (2551) | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| กษมาพร ทองเอื้อ (2555) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| เอมอร พลวัฒน์กุล (2557) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| นิภา อุตรา (2553) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | |
| สัมฤทธิ์ กวางเพ็ง (2557) | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| รุจิราพรณ คงช่วย (2555) | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทยและ ผลงานวิจัยนักวิชาการต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วมในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผู้ภัก | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้วางใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์กร | โครงสร้างองค์กร | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| สมจินตนา คุ้มภัย (2553) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ธวัชชัย ตั้งอุทัยเรือง (2556) | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ทวิชัย สายทอง (2558) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| อัญชนา พานิช (2550) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| วรางคณา เหล็กดี (2550) | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| นฤมล มหาวรรณ (2550) | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| รังสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554) | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| บัญญัติ เทียนจันทร์ (2555) | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| วาสนี นาคเจือ (2556) | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | |
| สุนทร สุริยพงศกร (2550) | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| นิตยา มั่นชำนาญ (2555) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทยและ ผลงานวิจัยนักวิชาการต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วมในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผู้กัก | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้วางใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์กร | โครงสร้างองค์กร | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| ฉัตรรา โพธิ์พุ่ม (2557) | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| อาวิน บุญโรจน์ (2557) | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สัมมนา รธนินธ์ (2554) | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ธนัฐพล ชุ่ม (2558) | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สมหมาย เทียนสมใจ (2556) | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| บุญเหลือ ทาไชสง และคณะ (2558) | ✓ | | | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Schmid (2002) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Steers (1997) | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Hisham Al-Mobaideen (2012) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Bisig (2007) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Zhao (2016) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทยและ ผลงานวิจัยนักวิชาการต่างประเทศ | ตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------------|-------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------|-----------------------------|------------------|-----------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | ปัจจัยที่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) | ความสามารถในการบริหาร | ประสิทธิภาพในการบริหาร | ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | บุคลิกภาพ | ปัจจัยที่ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ | เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล | การประมวลผล | ปัจจัยที่ 3) ขวัญกำลังใจ | การทุ่มเทความสามารถ | ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน | ความพอใจในงาน | ปัจจัยที่ 4) การมีส่วนร่วม ในองค์การ | การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน | ความยืดหยุ่นผูกพัน | ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน | การไว้วางใจกัน | ปัจจัยที่ 5) บรรยากาศองค์กร | โครงสร้างองค์การ | ลักษณะงาน | การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | สัมพันธภาพในหน่วยงาน | ค่าตอบแทน สวัสดิการ | นโยบายการบริหารงาน |
| Fung Han Ping (2011) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| Jafarzadeh (2011) | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mihalicz (2013) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Albento (2006) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | |
| Campbell (1977) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gibson (1982) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ผลรวมองค์ประกอบที่สอดคล้องกับ แนวคิด | 40 | 20 | 37 | 36 | | 33 | 33 | 33 | | | 32 | 32 | 32 | | | | | 31 | 31 | 31 | 31 | 31 | 31 | 21 | |
| ร้อยละขององค์ประกอบที่ สอดคล้องกับแนวคิด | 66.66 | 66.66 | 66.66 | 66.66 | | 55.00 | 55.00 | | | | 53.33 | 53.33 | 53.33 | | | | | 56.66 | 56.66 | 56.66 | 56.66 | 56.66 | 56.66 | 56.66 | |

3. นิยามเชิงปฏิบัติการ ตัวบ่งชี้ สาระหลักเพื่อการวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร จากปัจจัยที่ส่งผลและตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผล ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมา ในข้างต้น มาทำการวิเคราะห์และอธิบายลักษณะสำคัญ เพื่อนำไปสู่การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ที่ใช้ในการวิจัยและตัวบ่งชี้ สาระหลักเพื่อการวัดองค์ประสิทธิผล ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 11 นิยามเชิงปฏิบัติการ ตัวบ่งชี้ สาระหลักเพื่อการวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล

| ปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลองค์กร | นิยามเชิงปฏิบัติการ | ตัวบ่งชี้/ สาระหลักเพื่อการวัด |
|---------------------------------------|--|---|
| 1. ภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร | นิยามนี้ได้มาจากตาราง การสังเคราะห์ดังนี้ ภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการเผชิญ กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยสร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำกับ ทิศทางขององค์กรในอนาคต ให้บุคคลอื่นปฏิบัติงานได้ตาม เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุ จุดมุ่งหมายร่วมกัน หรือเป็นความสามารถที่จะสร้าง ความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุน บุคคลเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร | ตัวบ่งชี้: ความสามารถในการบริหาร 1. ทำให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกิจ ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ 2. สามารถปรับรูปแบบการบริหาร ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี 3. นำองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ขององค์กร 4. มีประสบการณ์ในการบริหาร ตัวบ่งชี้: บุคลิกภาพ 1. มีบุคลิกลักษณะของผู้นำที่ใช้เป็นศิลปะ ในการทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เป็นศูนย์รวม กระบวนการกลุ่ม รูปแบบการปฏิบัติ จะเป็นการจูงใจมากกว่าการบังคับเพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย ตัวบ่งชี้: ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 1. ผู้นำเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรขึ้น ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ระดับบุคคลและส่วนรวม 2. ความสัมพันธ์ในกลุ่มต้องเป็นไป ในด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ และการสร้าง ขวัญกำลังใจต่อกัน |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร | นิยามเชิงปฏิบัติการ | ตัวบ่งชี้/ สาระหลักเพื่อการวัด |
|------------------------------------|--|---|
| 2. เทคโนโลยีสารสนเทศ | <p>นิยามนี้ได้มาจากตารางการตั้งเคราะห์ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้กับการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ เผยแพร่ จัดการความรู้ การสื่อสาร โทรคมนาคม มี 5 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการ</p> <p>ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถตัดสินใจ ดำเนินการ ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ ที่มีประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์</p> | <p>ตัวบ่งชี้: เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในองค์กร 2. มีซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3. สนับสนุนงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรเทคโนโลยี 4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน <p>ตัวบ่งชี้: เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการเชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยบริการ 2. มีการจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน <p>ตัวบ่งชี้: การประมวลผล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยในการวางแผนการบริหารจัดการ 2. การประมวลผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ดำเนินการ ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ผลงานของผู้บริหาร |
| 3. ขวัญกำลังใจของบุคลากร | <p>นิยามนี้ได้มาจากตารางการตั้งเคราะห์ดังนี้ ขวัญกำลังใจของบุคลากร หมายถึง สภาวะจิตใจของแต่ละบุคคล ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานบ่งชี้ถึงความตั้งใจ ความกระตือรือร้น การทุ่มเทความสามารถ</p> | <p>ตัวบ่งชี้: การทุ่มเทความสามารถ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงถึงความตั้งใจ ความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย 2. อุทิศกาย ใจ ในการทำงานอย่างร่วมแรง ร่วมใจ มีพลังสัมฤทธิ์ต่อหน้าที่งานที่ปฏิบัติอย่างสูง |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพองค์กร | นิยามเชิงปฏิบัติการ | ตัวบ่งชี้/ สาระหลักเพื่อการวัด |
|--|---|--|
| | และความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานเป็นทีม มีพันธะผูกพัน อุทิศกายและใจ ในการทำงานให้แก่องค์กร อย่างร่วมแรงแข่งขัน มีพลังสัมฤทธิ์ต่อหน้าที่งาน ที่ปฏิบัติอย่างสูง และการได้รับ การยอมรับจากสังคม | ตัวบ่งชี้: ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน 1. มีการทำงานเป็นทีม ร่วมคิด ร่วมทำ 2. มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ตัวบ่งชี้: ความพอใจในงาน 1. มีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ 2. มีค่านิยมในการทำงาน |
| 4. การมีส่วนร่วม ของบุคลากร | นิยามนี้ได้มาจากตาราง การสังเคราะห์ดังนี้ การมีส่วนร่วม ของบุคลากร หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงาน ด้านการตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Goals and objectives) ร่วมวางแผน ช่วยเสนอแนะข้อคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจของ ผู้บริหาร การมีส่วนร่วมจะช่วย สร้างกำลังใจให้ร่วมกันปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ มากกว่าการยินยอมปฏิบัติตาม คำสั่ง โดยผู้บริหารมีการจัดสภาพ การบริหาร และวิธีการปฏิบัติ ต่อบุคคลในองค์กรให้ประสบ ความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และควบคุมให้เป็นไป ตามวัตถุประสงค์หรืออุดมมุ่งหมาย ขององค์กร โดยให้โอกาส | ตัวบ่งชี้: การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ร่วมกัน 1. การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน 2. การร่วมกันปรับปรุงพัฒนาเป้าหมาย ขององค์กร 3. มีความรับผิดชอบร่วมกัน ตัวบ่งชี้: ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) 1. ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและฝึกอบรม 2. ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กับผู้บริหาร 3. ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียร อดสาหัส ผลผลิตในการทำงานมีมากขึ้น ตัวบ่งชี้: ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบ ในงาน (Autonomy) 1. ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบ ในการทำงาน 2. มีอำนาจหน้าที่และความสามารถ ในการทำงาน ตัวบ่งชี้: การไว้วางใจกัน (Trust) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพองค์กร | นิยามเชิงปฏิบัติการ | ตัวบ่งชี้/ สาระหลักเพื่อการวัด |
|--|---|--|
| 5. บรรยากาศองค์กร | <p>และอิสระกับกลุ่มที่จะตัดสินใจ ทำงานเองภายใต้เป้าหมาย และนโยบายที่มอบหมายไว้ให้ นิยามนี้ได้มาจากตาราง การสังเคราะห์ดัชนี บรรยากาศ องค์กร หมายถึงการรับรู้ ของบุคลากรภายในองค์กรที่ตน ปฏิบัติงานอยู่ เป็นลักษณะที่คงทน เฉพาะขององค์กรที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของสมาชิก ในองค์กร สมาชิกสามารถรับรู้ได้ จากประสบการณ์ของสมาชิก เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน องค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อการจูงใจ ทักษะคิด และปฏิบัติงานในองค์กร เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่าง ระหว่างองค์กรหนึ่ง กับอีกองค์กรหนึ่ง</p> | <p>ตัวบ่งชี้: โครงสร้างองค์กร การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย และนโยบายขององค์กร ลักษณะของการแบ่ง สายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวบ่งชี้: ลักษณะของงาน การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบความยากง่าย และความท้าทาย ของงาน ความมั่นคง ก้าวหน้าในงาน ตลอดคุณค่าของงาน ตัวบ่งชี้: การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผล การปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ ของผู้บังคับบัญชา ตัวบ่งชี้: สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่น เป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ตัวบ่งชี้: ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือค่าจ้าง ค่าตอบแทน</p> |

สรุป จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรและตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผล ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาในข้างต้นมาทำการวิเคราะห์และอธิบายลักษณะสำคัญ เพื่อนำไปสู่การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในการวิจัยและตัวบ่งชี้สาระหลัก เพื่อการวัดองค์ประสิทธิผล

การสังเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
จากทศนะของปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารทั้งจากนิยาม แนวคิด ทฤษฎี มีการศึกษา ที่พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำมีทั้งการส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน และส่งผลทางอ้อม ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงขอศึกษา ปัจจัยที่สำคัญที่ให้ภาวะผู้นำส่งผ่านทางอ้อมและส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน จากงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ถาวรศักดิ์ เทพชาติ (2550, หน้า 89) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ และการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า การมีภาวะผู้นำ มีขวัญกำลังใจ มีการรับรู้ วัฒนธรรมท้องถิ่นและมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีผลทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น ขวัญกำลังใจ และการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจ

ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่าน การจัดการความรู้

ภูมิ พระรักษา (2558, หน้า 131-133) ศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ดังนี้ 1) อิทธิพลทางตรงมี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำของครู 2) อิทธิพลทางอ้อมมี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำของครู 3) อิทธิพลรวมมี 5 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำของครู วัฒนธรรมองค์กร และการทำงานเป็นทีม

และพบว่าปัจจัยทุกตัวในโมเดลร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ร้อยละ 85

ธรรมากร สุวรรณกลาง (2557, หน้า 195-207) ศึกษาการพัฒนาโมเดลที่มีประสิทธิผล จากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรง ต่อองค์ประกอบของทีมและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านองค์ประกอบของทีม ในขณะที่องค์ประกอบของทีมยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ผ่านทางภาวะผู้นำอีกเส้นทางหนึ่ง

วริษฐ์ ทองอุไร (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้และความสามารถในการบริหาร การเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพล ต่อประสิทธิผลขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางบวกต่อความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ($\beta = 0.692$) ต่อศักยภาพด้านกระบวนการจัดการ ความรู้ ($\beta = 0.468$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการบริหาร การเปลี่ยนแปลงผ่านตัวแปรความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ และศักยภาพด้านกระบวนการจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การ

Hsu and Ryder (2002, pp. 54-94) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ, วัฒนธรรมองค์การ และประสิทธิผลองค์การ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา โมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ, วัฒนธรรมองค์การ และประสิทธิผลองค์การ โดยผลการศึกษา จากสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่า

- 1) ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.41 (ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.04) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.09 (ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.04) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.46 (ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.06) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลองค์การผ่านวัฒนธรรมองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.19

จากทัศนะของปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทั้งจากนิยาม แนวคิด ทฤษฎี มีการศึกษา
ที่พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำมีทั้งการส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน และส่งผลทางอ้อม
ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงขอศึกษา
ปัจจัยที่สำคัญที่ให้ภาวะผู้นำส่งผ่านทางอ้อมและส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
โดยการสังเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 12 การสังเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานจากทัศนคติหรือผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ
นักวิชาการไทย

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|---|--|-------------------|----------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| | 1. ขวัญกำลังใจ | 2. ปัจจัยภูมิหลัง | 3. การรับรู้วัฒนธรรม | 4. วัฒนธรรมองค์กร | 5. การจัดการความรู้ | 6. การเินเทศติดตาม | 7. บรรยากาตองค์กร | 8. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 9. การมีส่วนร่วม |
| ถาวรศักดิ์ เทพชาตรี (2550) | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | |
| ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553) | | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2554) | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | |
| มยุรี แพร์หลาย (2554) | ✓ | | | | | ✓ | | | |
| รณกร สุวรรณกลาง (2557) | | | | | | | ✓ | | ✓ |
| ชฤต มะลิทอง (2552) | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| พิภพ พุทธสุข (2548) | | | | | | | | ✓ | |
| กิตติยา สุป็นดี (2550) | ✓ | | | | | | | | ✓ |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|----------------------|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| | 1. ขวัญกำลังใจ | 2. ปัจจัยภูมิหลัง | 3. การรับรู้วัฒนธรรม | 4. วัฒนธรรมองค์กร | 5. การจัดการความรู้ | 6. การมีทิศทางติดตาม | 7. บรรยากาศองค์กร | 8. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 9. การมีส่วนร่วม |
| บุญมา อัครแสง (2552) | ✓ | | | | | | | | ✓ |
| ยุวราณี สุขวิญญูณ์ (2549) | ✓ | | | | | | ✓ | | |
| ปาณิสยา เสนาวงศ์ (2557) | ✓ | | | | | | | | |
| วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550) | ✓ | | | | | | | | |
| วรางคณา กาญจนพาที (2556) | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | |
| ขวัญตา เกื้อกุลรัฐ (2554) | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | |
| รุจิราพรรณ คงช่วย (2555) | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| โวหาร ยะสารวรรณ (2555) | ✓ | | | | | | ✓ | | ✓ |
| บุศรา ภาคสุวรรณ (2556) | | | | | | | | | |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|---|---|---------------------|----------------------|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| | 1. ขวัญกำลังใจ | 2. ปักจัญญ์หมัดหลัง | 3. การรับรู้วัฒนธรรม | 4. วัฒนธรรมองค์กร | 5. การจัดการความรู้ | 6. การมีทิศทางติดตาม | 7. บรรยากาศองค์กร | 8. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 9. การมีส่วนร่วม |
| ทองใบ สูดขารี (2551) | ✓ | | | | | | ✓ | | |
| จารุวัฒน์ ต่ายเทศ (2554) | | | | | | | | | |
| วิรัชทศ แสงศิริวัฒน์ (2550) | | | | ✓ | | | | | |
| พรศักดิ์ ชีวะสุวรรณ (2551) | | | | ✓ | | | | | |
| สุนทร สุริยพงศกร (2556) | | | | ✓ | | | | | |
| วันเพ็ญ บุรีสูงเนิน (2552) | | | | | | | | | |
| สมหมาย เทียนสมใจ (2556) | ✓ | | | | | | | | ✓ |
| โศภิตา คล้ายหนองสรวง (2558) | | | | | | | ✓ | | |
| ธณัฐพล ชะอุ่ม (2549) | | | | | | | ✓ | | |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|---|---|-----------------|----------------------|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| | 1. ขวัญกำลังใจ | 2. ปักจัญญ์หลัก | 3. การรับรู้วัฒนธรรม | 4. วัฒนธรรมองค์กร | 5. การจัดการความรู้ | 6. การมีทิศทางติดตาม | 7. บรรยากาศองค์กร | 8. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 9. การมีส่วนร่วม |
| บุญสัน อนารัตน์ (2554) | | | | | | | ✓ | | |
| กษมาพร ทองเอื้อ (2555) | ✓ | | | | | | ✓ | | |
| เอมอร พลวัฒน์กุล (2557) | ✓ | | | | | | ✓ | | |
| เจริญชัย สมใจ (2555) | ✓ | | | | | | | | |
| สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2557) | ✓ | | | | | | | | |
| บุญเหลือ ทาไชสง (2558) | | | | | | | ✓ | | |
| สมจินตนา คู่มภัย (2553) | | | | ✓ | | | | | ✓ |
| ธวัชชัย ตั้งอุทัยเรือง (2556) | | | | | | | ✓ | | |
| ทวีชัย สายทอง (2558) | ✓ | | | | | | ✓ | | |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|----------------------|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| | 1. ขวัญกำลังใจ | 2. ปัจจัยภูมิหลัง | 3. การรับรู้วัฒนธรรม | 4. วัฒนธรรมองค์กร | 5. การจัดการความรู้ | 6. การมีทิศทางติดตาม | 7. บรรยากาศองค์กร | 8. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 9. การมีส่วนร่วม |
| อัญชนา พานิช (2550) | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| วรางคณา เหล็กดี (2550) | ✓ | | | | | | | | |
| นฤมล มหาวรรณ (2550) | | | | | | | | | ✓ |
| รังสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554) | | | | | | | | | ✓ |
| บัญญัติ เพ็ญจันทร์ (2555) | ✓ | | | | | | | | ✓ |
| วาสิณี นาคเจือ (2556) | ✓ | | | | | | | | ✓ |
| เปรมชัย สโรบล (2550) | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ |
| นิตยา มั่นชำนาญ (2555) | | | | | | | | | |
| ฉัตรรา โพธิ์พุ่ม (2557) | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ |

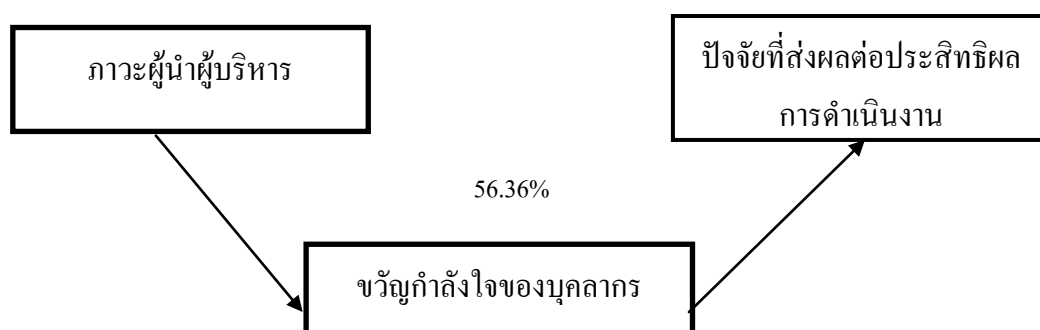
ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|----------------------|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| | 1. ขวัญกำลังใจ | 2. ปัจจัยภูมิหลัง | 3. การรับรู้วัฒนธรรม | 4. วัฒนธรรมองค์กร | 5. การจัดการความรู้ | 6. การมีทิศทางติดตาม | 7. บรรยากาศองค์กร | 8. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 9. การมีส่วนร่วม |
| ธนวิน ทองแพง (2549) | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ |
| สัมพันธ์ รัตนวิทย์ (2554) | | | | | | | ✓ | | |
| ธนัฐพล ชะอุ่ม (2549) | ✓ | | | | | | | | ✓ |
| Porter (1995) | ✓ | | | | | | | | ✓ |
| Likert (1961) | | | | | | | | | |
| Weakliem and Frenkel (2002) | ✓ | | | | | | ✓ | | ✓ |
| Steers (1997 b) | | | | | | | | | ✓ |
| Herzberg (1986) | | | | | | | | | ✓ |
| Finger (1985) | | | | | | | | | ✓ |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| ผลงานวิจัยของนักวิชาการไทย และผลงานวิจัยนักวิชาการ ต่างประเทศ | ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|----------------------|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| | 1. ขวัญกำลังใจ | 2. ปัจจัยภูมิหลัง | 3. การรับรู้วัฒนธรรม | 4. วัฒนธรรมองค์กร | 5. การจัดการความรู้ | 6. การมีทิศทางติดตาม | 7. บรรยากาศองค์กร | 8. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 9. การมีส่วนร่วม |
| Hamer (1971) | | | | | | | | | ✓ |
| Robert and Fred (1950) | | | | | | | | | ✓ |
| ผลรวมองค์ประกอบที่สอดคล้อง กับแนวคิด | 31 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 16 | 9 | 22 |
| ร้อยละขององค์ประกอบ ที่สอดคล้องกับแนวคิด | 56.36 | 1.81 | 1.81 | 0.09 | 5.54 | 1.81 | 29.09 | 16.36 | 40.00 |

สรุป จากตารางที่ 11 การสังเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน จากทัศนะหรือผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ นักวิชาการไทย พบว่า มีปัจจัยที่ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่งผ่านทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 9 ปัจจัย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์พิจารณาคัดสรรปัจจัยที่มีความถี่ในระดับสูง โดยยึดเกณฑ์ร้อยละ 50 ขึ้นไป จากแหล่งข้อมูลรวม 55 แหล่ง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) โดยปัจจัยที่ภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผ่านทางอ้อมที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่ผ่านหลักเกณฑ์การพิจารณา คือ ขวัญกำลังใจของบุคลากร



ภาพที่ 4 ตัวแบบปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร

สรุป ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) โดยกำหนดให้ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารและขวัญกำลังใจของบุคลากรเป็นตัวแปรต้นในงานวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis)

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์และวิเคราะห์น้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน

ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้วยการวิเคราะห์ เส้นทาง (Path analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ จึงได้ศึกษาการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์สาเหตุหรือการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เป็นเทคนิคที่ Sewall Wright (1934 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2543, หน้า 177-179) เป็นผู้คิดค้นขึ้น (Kerlinger & Pedhazur, 1973, p. 305) เนื่องจากเทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple correlation) การวิเคราะห์ตัวแปรร่วม (Commonality analysis) หรือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (Canonical correlation) ไม่ได้ยืนยันหรือสนับสนุนถึงความสัมพันธ์ในรูปที่เป็นสาเหตุและผล แต่เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์แบบธรรมดาระหว่างตัวแปรหรือกลุ่มตัวแปร การยืนยันหรือสนับสนุนความสัมพันธ์ในรูปที่เป็นสาเหตุและผลก็คือ การยืนยันว่าตัวแปรอิสระ (Independent variable) ตัวใด เป็นสาเหตุให้เกิดความแปรปรวนหรือแตกต่างในตัวแปรตาม (Dependent variable) และสาเหตุดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่เกิดจากตัวแปรอิสระตัวนั้น ๆ โดยตรง หรือเป็นสาเหตุโดยทางอ้อม กล่าวคือ ไปร่วมกับตัวแปรอื่นในการทำให้เกิดความแปรปรวนในตัวแปรตาม หรือเป็นไปทั้งสองทาง ความรู้ดังกล่าวนี้นับว่าเป็นความรู้ที่ลึกลงไปและช่วยให้เกิดความกระจ่างชัดได้มากขึ้น เพื่อที่จะทราบความรู้ในลักษณะดังกล่าว ไว้ จึงคิดเทคนิคของการวิเคราะห์สาเหตุที่เรียกว่า Path analysis ขึ้น (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548)

ลักษณะของการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ด้วย Path analysis นั้น จะต้องมีโครงสร้างหรือรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในรูปที่เป็นสาเหตุและผลเสียก่อน โครงสร้างหรือรูปแบบดังกล่าวนี้เป็นโครงสร้างหรือรูปแบบตามสมมุติฐาน ซึ่งจะต้องสร้างจากทฤษฎี แนวความคิด และผลการวิจัย มีเหตุผลน่าเชื่อถือว่าตัวแปรอิสระนั้น ๆ เป็นสาเหตุต่อตัวแปรตาม ตาม โครงสร้างหรือรูปแบบนั้นจริง จากนั้นก็นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมาวิเคราะห์ตาม โครงสร้างหรือรูปแบบด้วยเทคนิคของ Path analysis ผลจากการวิเคราะห์จะเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของโครงสร้างหรือรูปแบบนั้น ๆ กรณีที่มีการปรับปรุง โครงสร้างหรือรูปแบบแล้วจะสามารถสนับสนุนการอ้างสาเหตุตาม โครงสร้างหรือรูปแบบที่ปรับปรุงแล้วนั้นได้หรือไม่ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548)

สรุปลักษณะของการวิเคราะห์สาเหตุได้ ดังนี้

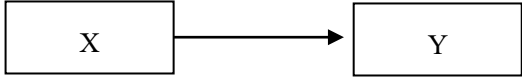
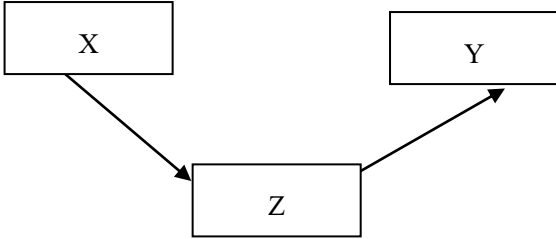
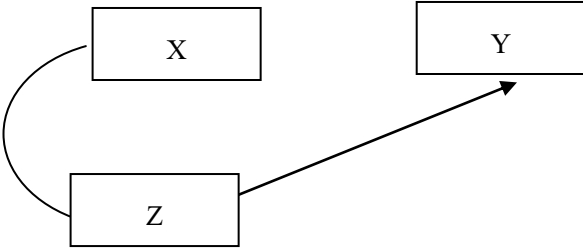
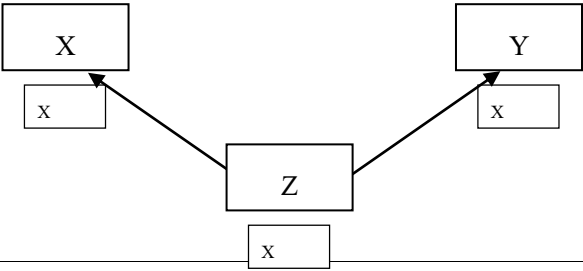
1. ไม่ใช่วิธีค้นหาสาเหตุ แต่เป็นเทคนิคที่ใช้อธิบายความเป็นสาเหตุในเชิงปริมาณ
2. เป็นเทคนิคในการตรวจสอบทฤษฎีหรือรูปแบบตามสมมุติฐาน

3. ก่อนวิเคราะห์สาเหตุจะต้องมีโครงสร้างหรือรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตามในรูปของสาเหตุและผล ซึ่งสร้างจากความรู้ ทฤษฎี ผลการวิจัย และแบบแผนของความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

สรุป การวิเคราะห์เส้นทางเป็นวิธีการสำหรับศึกษาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรที่สันนิษฐานว่าเป็นสาเหตุต่อตัวแปรที่กำหนดให้เป็นผล การวิเคราะห์เส้นทางเป็นวิธีที่ใช้ตรวจสอบโมเดลเชิงสาเหตุ ไม่ใช่วิธีการค้นหาสาเหตุ โดยผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากพื้นฐานความรู้ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรอาจแบ่งออกได้เป็น 4 องค์ประกอบ
(ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548) ดังตาราง

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

| ความสัมพันธ์ | ทิศทางความสัมพันธ์ |
|---|--|
| 1. อิทธิพลทางตรง (Direct effect) X ส่งผลไปยัง Y |  |
| 2. อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) X ส่งผลไปยัง Y โดยผ่าน ตัวแปรคั่นกลาง |  |
| 3. Unanalyzed component ไม่ทราบทิศทางหรือสาเหตุที่แน่ชัด ของ X และ Y |  |
| 4. ความสัมพันธ์หลอก (Spurious component) X และ Y มีตัวแปรที่เป็น สาเหตุตัวเดียวกัน |  |

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลคำนวณ Goodness of fit ด้วยสถิติ Q และทดสอบนัยสำคัญด้วยสถิติ W ซึ่งมีการแจกแจงแบบไคสแควร์ (นัตริศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548)

R_F^2 คือ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในกับตัวแปรภายนอกของ Just identified model

R_R^2 คือ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในกับตัวแปรภายนอกของ Over identified model

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของ โรงพยาบาลชุมชน ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยสถานพยาบาล นโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสาขาสุขภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย เขตบริการสุขภาพ การบริหารงานใน โรงพยาบาลชุมชน ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยสถานพยาบาล

พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

คำนิยามและการจำแนกข้อมูลที่สำคัญ (กระทรวงสาธารณสุข, 2555, หน้า 1-5)

1. สถานพยาบาล หมายถึง สถานที่ รวมตลอดถึงยานพาหนะที่มีเตียงรับคนไข้ไว้ค้างคืน ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ หรือซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบกิจการอื่นด้วยการผ่าตัด ฉีดยา หรือด้วยการใช้กรรมวิธีอื่น ซึ่งเป็นกรรมวิธีการประกอบโรคศิลปะ ทั้งนี้โดยกระทำเป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ และเป็นสถานพยาบาลซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ทั้งนี้ ไม่รวมสถานพยาบาลซึ่งมีประกาศกระทรวงสาธารณสุขให้การยกเว้นตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

2. โรงพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลใด ๆ ซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ซึ่งมีเตียงรับคนไข้ไว้ค้างคืน และจัดให้มีการวินิจฉัยโรค การศัลยกรรม ผ่าตัดใหญ่ (Major surgery) และให้บริการด้านพยาบาลเต็มเวลา

3. ประเภทของโรงพยาบาลและสถานพยาบาล ได้จัดจำแนกไว้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 โรงพยาบาลและสถานพยาบาลประเภททั่วไป ได้แก่ โรงพยาบาลและสถานพยาบาล ซึ่งให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยโรคทั่วไป

3.2 โรงพยาบาลและสถานพยาบาลประเภทเฉพาะโรค ได้แก่ โรงพยาบาล และสถานพยาบาลซึ่งให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยเฉพาะโรค โดยมีผู้ประกอบโรคศิลปะในสาขาเฉพาะโรค ทำการรักษาโรคเฉพาะนั้น ๆ เช่น สาขาศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวช สูติ-นรีเวชวิทยา จักษุ โสต ศอ นาสิก การผดุงครรภ์ เป็นต้น

4. ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ที่เข้ารับการรักษาหรือผู้รับบริการด้วยการพยาบาลได้จำแนกไว้เป็น 2 ประเภท คือ

4.1 ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลอย่างน้อย 6-8 ชั่วโมง ในการเข้ารักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาล

4.2 ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่รับบริการหรือเวชภัณฑ์อันเนื่องมาจากการรักษาพยาบาล ในแผนกผู้ป่วยนอกหรือในห้องรักษาฉุกเฉินของโรงพยาบาลและสถานพยาบาล หรือผู้ที่รับการศัลยกรรมผ่าตัดเล็ก (Minor surgery) โดยไม่เป็นผู้ป่วยในตามนิยามข้อ (1)

5. บุคลากรของโรงพยาบาล/ สถานพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และสถานพยาบาลทั้งเต็มเวลาและบางเวลา โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

5.1 เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร โรงพยาบาลและสถานพยาบาลในระดับสูง และระดับรองลงมา ได้แก่

5.1.1 ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ

5.1.2 หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้าตึก และผู้ตรวจการ

5.2 เจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการตรวจ และรักษาโรคโดยตรง ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล (จำแนกเป็นพยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยเหลือ พยาบาลผดุงครรภ์) พนักงานพยาบาลอื่น ๆ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลนอกเหนือจากที่ระบุไว้แล้ว เช่น พนักงานเวรเปล พนักงานพยาบาลประจำแผนก เป็นต้น

5.3 เจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางการแพทย์อื่น ๆ นอกเหนือจากการให้การตรวจรักษาโรคโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์ นักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ เภสัชกร โภชนากร และเจ้าหน้าที่ประจำในแผนกที่ให้บริการทางการแพทย์ เป็นต้น

5.4 เจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลหรืองานบริการทางการแพทย์ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่งานพัสดุ พนักงานจ่ายยา พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

6. ประเภทของการทำงาน จำแนกไว้เป็น 2 ประเภท คือ

6.1 เต็มเวลา หมายถึง ผู้ที่ทำงานมากกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

6.2 บางเวลา หมายถึง ผู้ที่ทำงานน้อยกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

7. รายรับจากการรักษาพยาบาล หมายถึง รายรับที่ได้จากการให้บริการตรวจรักษาโรค เช่น ค่ายา ค่าแพทย์ ค่าตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ค่าเอ็กซเรย์และเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ ค่าอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการตรวจรักษาโรค ค่าห้องผ่าตัดและอุปกรณ์ผ่าตัด ค่ากายภาพบำบัด ค่าบริบาลทารก ค่าห้อง ค่าอาหารผู้ป่วย และค่าบริการในการรักษาอื่น ๆ เป็นต้น

8. รายรับจากเงินอุดหนุนและบริจาค หมายถึง รายรับที่ได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินอุดหนุนจากธุรกิจ เงินบริจาคจากประชาชนและมูลนิธิหรือสมาคม

9. รายรับอื่น ๆ หมายถึง รายรับของกิจการ เช่น ดอกเบี้ย ส่วนลด เงินปันผลรับ ค่าเช่าอาคาร ค่าเช่ายานพาหนะ เป็นต้น

10. ค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากร หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนแรงงาน ที่สถานประกอบการจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล/ สถานพยาบาล ทั้งเต็มเวลา และบางเวลา เช่น ค่าจ้างเงินเดือน ค่าจ้างชั่วคราว ค่าล่วง-เวลา โบนัส และเบี้ยประชุม เป็นต้น

11. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรักษาคนไข้ โดยตรง เช่น ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าฟิล์มเอ็กซเรย์และอุปกรณ์ ค่าน้ำยาและอุปกรณ์ในห้องวิเคราะห์ ค่าโภชนาการ ค่าแพทย์พิเศษ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลอื่น ๆ เป็นต้น

12. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ หมายถึง ค่าใช้จ่ายทุกประเภทที่จ่ายเพื่อการบริหารและดำเนินงาน โรงพยาบาลและสถานพยาบาล เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าเชื้อเพลิงและพลังงาน ค่าเช่าครุภัณฑ์ และเครื่องมือแพทย์ ค่าซ่อมแซม ต่อเติม และบำรุงรักษาอาคาร ยานพาหนะ และเครื่องมือแพทย์ เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด ค่าผ้า ค่าวัสดุเครื่องเขียน ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าธรรมเนียม ค่าภาษีอากร ค่าเสื่อมราคา

13. มูลค่าเพิ่มคำนวณ โดย: มูลค่าเพิ่ม = รายรับ - ค่าใช้จ่าย

รายรับ หมายถึง รายรับจากการดำเนินกิจการในรอบปี รายรับจากการรักษาพยาบาล นโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสาขาสุขภาพ

การศึกษานโยบายและและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบความต้องการสถิติที่สำคัญ และจำเป็นด้านสุขภาพ โดยได้ศึกษานโยบายและยุทธศาสตร์ระดับประเทศที่เกี่ยวข้องและเป้าหมาย และตัวชี้วัดการพัฒนา ได้แก่

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550
2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)
3. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)
4. แผนบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. 2555-2558)
5. แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2555-2558)
6. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ ปี พ.ศ. 2553-2562
7. เป้าหมายและตัวชี้วัดการพัฒนา เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Millennium development goals-MDG) (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, 2559, หน้า 1)

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

ได้ระบุถึงสิทธิด้านสุขภาพของประชาชนในหมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ดังนี้ (กองทุนศาสตร์และแผนงาน, 2559, หน้า 1-12)

มาตรา 30 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้ มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรค หรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิและเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น ย่อมไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม

มาตรา 51 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสม และได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขจากรัฐ ซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐ อย่างเหมาะสม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและทันต่อเหตุการณ์

มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือการดำเนิน โครงการ หรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

มาตรา 61 สิทธิของบุคคล ซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูล ที่เป็นความจริงและมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกัน เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

มาตรา 67 สิทธิของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมร่วมกับรัฐและชุมชนในการอนุรักษ์ บำรุงรักษา และการได้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ และในการคุ้มครอง ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ดำรงชีพอยู่ได้อย่างปกติและต่อเนื่องในสิ่งแวดล้อม ที่จะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัย สวัสดิภาพหรือคุณภาพชีวิตของตน ย่อมได้รับความคุ้มครองตามความเหมาะสม

มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้ (2) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพ

อันนำไปสู่สภาวะที่ยั่งยืนของประชาชน รวมทั้งจัดและส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการสาธารณสุข ที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา สภาวะและการจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้มีหน้าที่ให้บริการดังกล่าว ซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาสุขภาพ ดังนี้ (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, 2559, หน้า 10-12)

ยุทธศาสตร์ที่ 4.1 ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม มุ่งสร้างภูมิคุ้มกัน ตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบครัว และชุมชน เพื่อให้เป็นสังคมที่มีคุณภาพ สามารถปรับตัว เข้ากับการเปลี่ยนแปลงและบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญ กับการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้ทุกคนในสังคมไทยสามารถเข้าถึงบริการ ทางสังคมที่มีคุณภาพ ได้รับการคุ้มครองทางสังคมที่ครอบคลุมทั่วถึงและมีคุณภาพเท่าเทียมกัน มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานในการสร้างอาชีพและรายได้ที่มั่นคง สามารถเข้าถึง กระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาค ได้รับการคุ้มครองสิทธิ ผลประโยชน์และความมั่นคงปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินอย่างเท่าเทียม และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรีภายใต้ระบบบริหาร จัดการภาครัฐที่โปร่งใส ยึดประโยชน์ส่วนรวมและเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน ในกระบวนการพัฒนาประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน มุ่งเตรียมคนให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพคนไทย ทุกช่วงวัยให้มีภูมิคุ้มกันเพื่อเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนยึดหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงมาเสริมสร้างศักยภาพของคนในทุกมิติให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย ที่สมบูรณ์ แข็งแรง มีสติปัญญาที่รอบรู้และมีจิตใจที่สำนึกในคุณธรรม จริยธรรม มีความเพียร และรู้คุณค่าความเป็นไทย มีโอกาสและสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิตควบคู่กับการเสริมสร้างสภาพแวดล้อม ในสังคมและสถาบันทางสังคมให้เข้มแข็งและเอื้อต่อการพัฒนาคน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นให้เข้มแข็งและสามารถสร้างภูมิคุ้มกันให้คนในชุมชนและเป็นพลังทางสังคม ในการพัฒนาประเทศ

ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

1. กรอบแนวคิดและหลักการในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ประเทศไทยจะยังคงประสบสภาวะแวดล้อมและบริบทของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ อาทิ กระแสการเปิดเศรษฐกิจเสรี

ความท้าทายของเทคโนโลยีใหม่ ๆ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเกิดภัยธรรมชาติที่รุนแรง ประกอบกับสถานการณ์ด้านต่าง ๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศในปัจจุบันที่ยังคงประสบปัญหาในหลายด้าน เช่น ปัญหาผลิตภาพการผลิต ความสามารถในการแข่งขัน คุณภาพการศึกษา ความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นต้น ทำให้การพัฒนาในช่วงแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 12 จึงจำเป็นต้องยึดกรอบแนวคิดและหลักการในการวางแผนที่สำคัญ ดังนี้ 1) การน้อมนำและประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม 3) การสนับสนุนและส่งเสริมแนวคิดการปฏิรูปประเทศ และ 4) การพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

2. กรอบวิสัยทัศน์จากสถานะของประเทศและบริบทการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ประเทศกำลังประสบอยู่ ทำให้การกำหนดวิสัยทัศน์แผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 12 ยังคงมีความต่อเนื่องจากวิสัยทัศน์แผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 11 และกรอบหลักการของการวางแผนที่น้อมนำและประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม การพัฒนาที่ยึดหลักสมดุล ยั่งยืน โดยวิสัยทัศน์ของการพัฒนาในแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 12 ต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทยจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีความมั่นคงและยั่งยืน สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ระยะยาว “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ของประเทศ

3. การกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของประเทศ (Country strategic positioning) เป็นการกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของประเทศที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติที่ สผช. ได้จัดทำขึ้น ประเทศไทยเป็นประเทศรายได้สูงที่มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม เป็นศูนย์กลางด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ของภูมิภาคสู่ความเป็นชาติการค้าและบริการ (Trading and service nation) เป็นแหล่งผลิตสินค้าเกษตรอินทรีย์และเกษตรปลอดภัย แหล่งอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ และมีนวัตกรรมสูงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4. แนวทางการพัฒนา การยกระดับศักยภาพการแข่งขันและการหลุดพ้นกับดักรายได้ปานกลางสู่รายได้สูง

4.1 การส่งเสริมด้านการวิจัยและพัฒนาพัฒนาสถานะแวดล้อมของการพัฒนาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีวิจัยและนวัตกรรม ทั้งด้านการลงทุนในการวิจัยและพัฒนา ด้านบุคลากรวิจัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการบริหารจัดการ

4.2 การพัฒนาผลิตภาพแรงงานสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในการพัฒนากำลังคนและแรงงานให้มีทักษะ ความรู้ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและรองรับการเปิดเสรีของประชาคมอาเซียน

4.3 การส่งเสริมผู้ประกอบการที่เข้มแข็งและพาณิชย์ดิจิทัล พัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวและดำเนินธุรกิจท่ามกลางการดำเนินนโยบายและมาตรการการกีดกันทางการค้าในรูปแบบต่าง ๆ

4.4 การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งเพื่อเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ ทั้งการพัฒนาและปรับปรุงโครงข่ายรถไฟให้เป็นโครงข่ายหลักในการเดินทางและขนส่งของประเทศ พัฒนาโครงข่ายระบบขนส่งสาธารณะและโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานหลักของประเทศ พัฒนาท่าเรือที่มีศักยภาพให้เป็นท่าเรืออิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ

4.5 การปรับโครงสร้างการผลิตปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรโดยการปรับเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าเกษตรขั้นปฐมเป็นสินค้าเกษตรแปรรูปที่มีมูลค่าสูง มีคุณภาพและมาตรฐานสากล

4.6 การพัฒนาด้านสุขภาพโดยส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการแพทย์เพื่อรองรับการเป็นสังคมผู้สูงอายุ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ยกระดับการบริหารจัดการระบบสุขภาพเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว โดยพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรด้านสาธารณสุข บูรณาการระบบหลักประกันสุขภาพภาครัฐให้เกิดความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร และส่งเสริมการอภิบาลระบบสุขภาพในรูปแบบเครือข่ายที่มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน พัฒนาศักยภาพของประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ทั้งในด้านศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical service hub) ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness hub) ศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ (Product hub) และศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic hub) เพื่อนำรายได้กลับมาใช้ยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุขภายในประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการให้ความสำคัญกับมิติสุขภาพในทุกนโยบายสาธารณะ

3. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) (กระทรวงสาธารณสุข, 2559, หน้า 26-36)

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. หลักการ: มุ่งพัฒนาภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สร้างเอกภาพและธรรมาภิบาลในการอภิบาลระบบสุขภาพ ให้ความสำคัญกับการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มุ่งเน้นการสร้างหลักประกันและการจัดบริการที่ครอบคลุม เป็นธรรม เห็นคุณค่าของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2. วิสัยทัศน์: ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี ร่วมสร้างระบบสุขภาพพอเพียง เป็นธรรม นำสู่สังคมสุขภาวะ

3. พันธกิจ: พัฒนาระบบสุขภาพพอเพียงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล สร้างภูมิคุ้มกัน ต่อภัยคุกคาม และสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมถึงการใช้ภูมิปัญญาไทย

4. เป้าประสงค์:

4.1 ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และภาคีเครือข่ายมีศักยภาพ สามารถสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ลดการเจ็บป่วยจากโรคที่ป้องกันได้ หรือโรคที่เกิดจากพฤติกรรมสุขภาพ มีการใช้ภูมิปัญญาไทยและมีส่วนร่วมจัดการปัญหาสุขภาพของตนเองและสังคมได้

4.2 มีระบบเฝ้าระวังและเตือนภัยที่ไวพอ ทันการณ์ และสามารถจัดการปัญหาภัยคุกคาม สุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 มีระบบสุขภาพเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ควบคุมโรค และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

4.4 มีระบบบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ตามปัญหาสุขภาพ และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

4.5 มีระบบบริหารจัดการและการเงินการคลังด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเอกภาพ

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพ กำหนดไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคีสุขภาพในการสร้างสุขภาพ ตลอดจน การพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพบนพื้นฐานภูมิปัญญาไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบเฝ้าระวัง เตือนภัย และการจัดการภัยพิบัติ อุบัติเหตุ และภัยสุขภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน ควบคุมโรค และคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสุขภาพ เพื่อให้คนไทยแข็งแรง ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานในทุกระดับเพื่อตอบสนอง ต่อปัญหาสุขภาพในทุกกลุ่มเป้าหมาย และพัฒนาระบบส่งต่อที่ไร้รอยต่อ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างกลไกกลางระดับชาติในการดูแลระบบบริการสุขภาพ และพัฒนา ระบบบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ

กรอบทิศทางแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 (กระทรวงสาธารณสุข, 2559, หน้า 26-36)

1. แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และทิศทางการพัฒนาในอนาคต
สถานการณ์สุขภาพและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ท้าทาย

2. นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา และกฎหมาย

- 2.1 ร่างรัฐธรรมนูญ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และข้อเสนอปฏิรูปประเทศไทย
ด้านสาธารณสุข สังคม สิ่งแวดล้อม และที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ร่างทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12
- 2.3 นโยบายรัฐบาลที่สำคัญ
- 2.4 มติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติที่สำคัญ
- 2.5 ข้อเสนอโครงการสำคัญ (Flagship project) ของกระทรวงสาธารณสุขภายใต้
ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี

2. นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา และกฎหมายร่างรัฐธรรมนูญ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และข้อเสนอปฏิรูปประเทศไทย ด้านสาธารณสุข สังคม สิ่งแวดล้อม และที่เกี่ยวข้อง ทุกกองทุนสุขภาพ มีลักษณะและมาตรฐานเท่าเทียมกัน (ม.294) บริการสุขภาพในระบบเศรษฐกิจแบบตลาดที่เป็นธรรม (ม.294) ยุทธศาสตร์ชาติ สร้างความมั่นคงให้กับประเทศ สร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สร้างโอกาสบนความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม การเจริญเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ

2.1 ปฏิรูปประเทศไทย ปฏิรูปเชิงโครงสร้าง ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรม ระบบบริหารจัดการด้านสุขภาพ ระบบการเงินการคลังด้านสุขภาพ ระบบบริการสุขภาพ ระบบสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรคและภัยคุกคามสุขภาพ ระบบคุ้มครองผู้บริโภค ร่างทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

- 2.2 ยกกระดับศักยภาพการแข่งขัน ก้าวสู่ประเทศรายได้สูง
- 2.3 พัฒนาศักยภาพคนตามช่วงวัยและสร้างสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ
- 2.4 ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
- 2.5 เชื่อมโยงภูมิภาคและความเป็นเมือง
- 2.6 สร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 2.7 การบริหารราชการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพ

นโยบายรัฐบาลที่สำคัญ

1. พัฒนาระบบประกันสุขภาพ
2. ลงทุนด้านสุขภาพ ระบบสารสนเทศ ศูนย์ความเป็นเลิศ อุปกรณ์ทางการแพทย์
ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ พัฒนาสถานบริการปฐมภูมิ ระบบส่งต่อ
3. ผลิิตแผนและบุคลากรทางการแพทย์ กระจายสู่ชนบท สร้างขวัญกำลังใจ
และความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทน

4. จัดให้มีมาตรการสร้างสุขภาพ โดยมีเป้าหมายลดอัตราป่วย ตาย และผลกระทบ จากโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง และโรคมะเร็ง

5. พัฒนาขีดความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขทุกคนให้เป็นนักจัดการสุขภาพชุมชน

6. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตั้งแต่ในช่วงตั้งครรภ์ วัยเด็ก วัยเจริญพันธุ์
วัยบรรลุนิติภาวะ วัยชรา และผู้พิการ

7. ส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับมีโอกาสออกกำลังกายและเล่นกีฬา

8. ขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นเลิศในผลิตภัณฑ์และบริการด้านสุขภาพ

และการรักษาพยาบาลในภูมิภาคเอเชีย

สรุป กรอบปรัชญาและแนวคิดหลักในการพัฒนาสุขภาพประชาชน

ปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” กับแนวคิดสุขภาพพอเพียงและสุขภาวะ โดยคนเป็นศูนย์กลาง การพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมและมีพื้นที่เป็นฐานภายใต้ระบบสุขภาพพอเพียง ระบบสุขภาพหนึ่งเดียว แบบองค์รวม ไร้รอยต่อ เป็นธรรม และมั่นคงทางสุขภาพ มุ่งพัฒนาสู่สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข สร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนให้กับประเทศไทย (กระทรวงสาธารณสุข, 2555 หน้า 39-46)

กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health) เป็นหน่วยงานราชการไทย ประเภทกระทรวง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

หน้าที่และความรับผิดชอบ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2554
หมวด 19 มาตรา 42 ได้ระบุว่า มาตรา 42 กระทรวงสาธารณสุขมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริม สุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษา โรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการ ที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมาตรา 43 กระทรวงสาธารณสุข มีส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข
3. กรมสุขภาพจิต
4. กรมควบคุมโรค
5. กรมอนามัย
6. กรมการแพทย์
7. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

8. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
9. กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
10. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

โรงพยาบาลในประเทศไทย

โรงพยาบาล (สถานพยาบาล) เป็นสถานที่สำหรับการบริการทางด้านสุขภาพ มุ่งเน้นด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือ โรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกาย และทางจิตใจ ในประเทศไทยมีการให้บริการทั้งโรงพยาบาลรัฐบาล โรงพยาบาลเอกชน รวมทั้งคลินิกที่เปิดบริการ โดยทั่วไป

โรงพยาบาลรัฐบาล ส่วนใหญ่ในประเทศไทยสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยขึ้นตรงกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด อำเภอ แบ่งตามระดับความสามารถ

โรงพยาบาลในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ที่ขึ้นตรงกับกรมการแพทย์ เช่น โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิศจิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โรงพยาบาลสงฆ์ เป็นต้น

โรงพยาบาลเฉพาะทาง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ขึ้นตรงกับกรมการแพทย์ เช่น สถาบันมะเร็งแห่งชาติ สถาบันโรคทรวงอก สถาบันประสาทวิทยา สถาบันโรคผิวหนัง สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี เป็นต้น ยกเว้นโรงพยาบาลเฉพาะทาง ที่ดูแลรักษาผู้ป่วยทางด้านจิตเวชจะขึ้นตรงกับกรมสุขภาพจิต เช่น สถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ โรงพยาบาลศรีธัญญา สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ สถาบันราชานุกูล เป็นต้น

โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สภากาชาดไทย กระทรวงกลาโหม กระทรวงศึกษาธิการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย-วิทยาลัยแพทยศาสตร์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยเป็นศูนย์บริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super tertiary care) ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการและมีความพร้อมในการรักษาสูงสุด เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพื่อผลิตบุคลากรทางด้านทางการแพทย์ และเป็นโรงพยาบาลสำหรับการค้นคว้าวิจัยต่าง ๆ

โรงพยาบาลศูนย์แพทยศาสตร์ศึกษาชั้นคลินิก ในปี พ.ศ. 2537 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้กระทรวงสาธารณสุขร่วมมือกับทบวงมหาวิทยาลัย จัดทำ “โครงการร่วมผลิตแพทย์เพื่อชาวชนบท” เพื่อแก้ไขความขาดแคลนแพทย์ในส่วนภูมิภาค โดยร่วมมือกับคณะแพทยศาสตร์ต่าง ๆ ในการร่วมผลิตแพทย์ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ทางกระทรวงสาธารณสุขจึงจัดตั้ง “สำนักงานบริหาร โครงการร่วมผลิตแพทย์เพิ่มเพื่อชาวชนบท”

ในปี พ.ศ. 2540 เพื่อรับผิดชอบโครงการดังกล่าว สำนักงานนี้มีฐานะเทียบเท่ากองในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้ชื่อย่อว่า “สบพช.”

โรงพยาบาลส่วนกลาง ขึ้นตรงต่อกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขมีสถาบันัญญารักษ์ จังหวัดปทุมธานี โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่จิง) จังหวัดนครปฐม โรงพยาบาลราชวิถี กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลเลิศจิน กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลสงฆ์ กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กรุงเทพมหานคร สถาบันโรคผิวหนัง กรุงเทพมหานคร สถาบันพยาธิวิทยา กรุงเทพมหานคร สถาบันโรคทรวงอก จังหวัดนนทบุรี

โรงพยาบาลส่วนภูมิภาค เป็นโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดหรืออำเภอต่าง ๆ มีหลากหลายระดับตามขีดความสามารถ

โรงพยาบาลศูนย์ (รพศ.) เป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ประจำภูมิภาคที่มีขีดความสามารถระดับตติยภูมิ (Tertiary care) มีจำนวนเพียงมากกว่า 500 แห่งในประเทศไทย มีอยู่ 26 แห่ง

โรงพยาบาลทั่วไป (รพท.) เป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดทั่วไปหรือโรงพยาบาลประจำอำเภอขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถระดับทุติยภูมิ (Secondary care) มีจำนวนเพียง 120-500 แห่งในประเทศไทย มีอยู่ 75 แห่ง (รวมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว)

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช (รพร.) เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ยกเว้นโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เป็นโรงพยาบาลทั่วไป มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary care) หรือระดับทุติยภูมิ (Secondary care) ในบางแห่ง มีจำนวนเพียง 30-200 แห่ง ดำเนินการโดยมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชโดยโครงการก่อสร้างโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเริ่มขึ้น ในปี พ.ศ. 2520 ในสมัยรัฐบาลนายกรัฐมนตรีนายศาสตราจารย์ ชานินทร์ กรีวิเชียร ซึ่งมีดำริที่จะสร้างโรงพยาบาลอำเภอ ขนาด 30 เตียง ในอำเภอท้องถิ่นทุรกันดาร ในขณะนั้น จำนวน 20 แห่ง ทั่วทุกภาคของประเทศ เพื่อน้อมเกล้าฯ ถวายแด่สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร เนื่องในวโรกาสพระราชพิธีอภิเษกสมรส 3 มกราคม พ.ศ. 2520 ปัจจุบันในประเทศไทยมีโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช 21 แห่ง

โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) เป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยเป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอทั่วไป มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary care) หรือระดับทุติยภูมิ (Secondary care) ในบางแห่ง มีจำนวนเพียง 10-120 แห่งในประเทศไทยมีอยู่ 723 แห่ง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือสถานีอนามัย หรือศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นสถานพยาบาลประจำตำบล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary care) ในปี พ.ศ. 2552 รัฐบาลของนายกรัฐมนตรีอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ มีนโยบายที่จะพัฒนาสถานอนามัยให้มีศักยภาพมากขึ้น จึงจัดสรรงบประมาณ ในโครงการไทยเข้มแข็ง พ.ศ. 2555 เพื่อยกระดับสถานอนามัยให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

สรุป โรงพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยให้บริการ ด้านสาธารณสุขของประเทศ มีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. โรงพยาบาลศูนย์ คือ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีเครื่องมือพร้อม มีแพทย์เฉพาะทาง ทุกสาขา เป็นศูนย์กลางให้จังหวัดใกล้เคียง ส่งต่อผู้ป่วย (Refer case) ที่ยุ่งยากซับซ้อนมาให้
2. โรงพยาบาลทั่วไป หรือโรงพยาบาลประจำจังหวัด มีศักยภาพมากพอในการดูแลผู้ป่วย ในเขตจังหวัด โดยในทุกจังหวัดจะมีโรงพยาบาลทั่วไปอย่างน้อย 1 แห่ง
3. โรงพยาบาลชุมชน เป็นโรงพยาบาลระดับอำเภอ มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 10 เตียง, 30, 60, 90 ถึง 120 เตียง

เขตบริการสุขภาพ (Regional service provider)

เขตสุขภาพ เป็นกลไกด้านบริการสุขภาพที่สำคัญของกระทรวงสาธารณสุขในระดับ กลุ่มจังหวัดในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โดยวิธีการจัดบริการ “ร่วม” ซึ่งมีเครื่องมือหลัก คือ “แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ” (Service plan) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนใช้บริการ ได้ง่ายขึ้น บริการดี มีคุณภาพมากขึ้น

เขตสุขภาพ (Regional health) หมายถึง ระบบการบริหารงานส่วนกลางในภูมิภาค เพื่อให้เกิดบริการสุขภาพแบบบูรณาการภายในเขต โดยมีเป้าหมายลดอัตราป่วย อัตราตายของประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงการบริการในทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีนโยบาย การกระจายอำนาจในการบริหารจัดการลงไปในระดับพื้นที่ โดยแบ่งเขตบริการสุขภาพออกเป็น 12 เขต ตามเขตการตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี แต่ละเขตครอบคลุม 4-8 จังหวัด ประชากร 3-6 ล้านคน เพื่อให้มีขนาดที่เหมาะสม (Economy of scale) ในการจัดระบบบริการ ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพเอื้อต่อการพัฒนาระบบส่งต่อและสามารถสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วน (กระทรวงสาธารณสุข, 2556, หน้า 1-4)

ข้อดีของการบริหารจัดการแบบเขตสุขภาพ คือ

1. เป็นการลดการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด โดยให้สถานบริการในแต่ละเขตบริการ ใช้ทรัพยากรร่วมกัน และมีการวางแผนพัฒนาสถานบริการ โดยใช้งบประมาณในการพัฒนา อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น
2. การมอบอำนาจการตัดสินใจให้เขตบริการ ทำให้การบริหารจัดการในเขตบริการสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการบริหาร มากกว่าการรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจไว้ที่กระทรวง

ตารางที่ 14 การแบ่งเขตบริการสุขภาพแยกตามเครือข่าย

| เครือข่ายที่ 1 | เครือข่ายที่ 2 | เครือข่ายที่ 3 | เครือข่ายที่ 4 | เครือข่ายที่ 5 | เครือข่ายที่ 6 |
|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| เชียงราย | ตาก | กำแพงเพชร | นครนายก | กาญจนบุรี | จันทบุรี |
| เชียงใหม่ | พิษณุโลก | ชัยนาท | นนทบุรี | นครปฐม | ฉะเชิงเทรา |
| น่าน | เพชรบูรณ์ | พิจิตร | ปทุมธานี | เพชรบุรี | ชลบุรี |
| พะเยา | สุโขทัย | นครสวรรค์ | พระนครศรีอยุธยา | ประจวบคีรีขันธ์ | ตราด |
| แพร่ | อุดรดิตถ์ | อุทัยธานี | ลพบุรี | ราชบุรี | ปราจีนบุรี |
| แม่ฮ่องสอน | นครพนม | ชัยภูมิ | สระบุรี | สมุทรสงคราม | ระยอง |
| ลำปาง | บึงกาฬ | นครราชสีมา | สิงห์บุรี | สมุทรสาคร | สระแก้ว |
| ลำพูน | เลย | บุรีรัมย์ | อ่างทอง | สุพรรณบุรี | สมุทรปราการ |
| กาฬสินธุ์ | สกลนคร | สุรินทร์ | มุกดาหาร | กระบี่ | ตรัง |
| ขอนแก่น | หนองคาย | | ยโสธร | ชุมพร | นราธิวาส |
| มหาสารคาม | หนองบัวลำภู | | ศรีสะเกษ | นครศรีธรรมราช | ปัตตานี |
| ร้อยเอ็ด | อุดรธานี | | อุบลราชธานี | พังงา | พัทลุง |
| | | | อำนาจเจริญ | ภูเก็ต | ยะลา |
| | | | | ระนอง | สงขลา |
| | | | | สุราษฎร์ธานี | สตูล |

การบริหารงานในโรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขประจำชุมชน ระดับอำเภอ มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในตั้งแต่ 10-120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) มีหน้าที่หลักในการให้บริการสาธารณสุขทางด้านส่งเสริมสุขภาพการรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพิบาลและสิ่งแวดล้อมชุมชน และการฟื้นฟูสภาพในระดับอำเภอการให้บริการตามระบบรับส่งต่อผู้ป่วยเพื่อตรวจรักษาต่อ โดยจัดดำเนินการแก่ผู้รับบริการทุกประเภทไม่จำกัดเพียงผู้ป่วยเท่านั้น โดยให้บริการทั้งในและนอกสำนักงานครอบคลุมประชากรในเขตที่รับผิดชอบ (กระทรวงสาธารณสุข, 2542, หน้า 113) ซึ่งมีระบบการบริหารงานบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

ขนาดและโครงสร้างโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลชุมชนรับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนในเขตของอำเภอที่โรงพยาบาลนั้นตั้งอยู่ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้จัดแบ่งขนาดของโรงพยาบาลชุมชนออกเป็น 4 ขนาด ดังนี้ (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2560, หน้า 40)

1. โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10-30 เตียง
2. โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง
3. โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง
4. โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120 เตียง

โครงสร้างของโรงพยาบาลชุมชนประกอบด้วย 11 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานการจัดการ
2. กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
3. กลุ่มงานทันตกรรม
4. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค
5. กลุ่มงานการแพทย์
6. กลุ่มงานโภชนศาสตร์
7. กลุ่มงานรังสีวิทยา
8. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู
9. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
10. กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ
11. กลุ่มงานพยาบาล

อัตรากำลังโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลชุมชนแต่ละขนาดจะมีอัตรากำลังแตกต่างกันออกไป คือ โรงพยาบาลชุมชนขนาด 10-30 เตียง มีกรอบอัตรากำลังข้าราชการประมาณ 88 ตำแหน่ง ขนาด 60 เตียง มีประมาณ 121 ตำแหน่ง ขนาด 90 เตียง มีประมาณ 146 ตำแหน่ง และขนาด 120 เตียง มีประมาณ 171 ตำแหน่ง (กระทรวงสาธารณสุข, 2548, หน้า 113)

หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลชุมชน มีหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนี้

1. โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ดังนี้

1.1 ให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ งานอนามัยแม่และเด็ก งานวางแผนครอบครัว งานอนามัยโรงเรียน งานโภชนาการ งานเภสัชกรรมชุมชน งานทันตสาธารณสุข และงานสุขศึกษา มีการดำเนินการให้บริการทั้งในและนอกสำนักงาน โดยเน้นการบริการให้ครอบคลุมประชากรในเขตรับผิดชอบเป็นหลัก

1.2 ให้บริการด้านการควบคุม และป้องกันโรค ได้แก่ การให้บริการ งานอนามัย สิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลทั่วไป งานเฝ้าระวังโรค งานควบคุม และป้องกันโรค เป็นต้น

1.3 ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ได้แก่ งานบริการ รักษาพยาบาลทั่วไป งานรักษาพยาบาลในหน่วยงานสาธารณสุขเคลื่อนที่ งานรักษาพยาบาลทางวิทยุ งานชันสูตรสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานทันตกรรมบำบัด เป็นต้น ทั้งนี้ดำเนินการทั้งใน และนอกสำนักงาน โดยให้บริการทั้งอำเภอ

1.4 ให้บริการตามระบบรับส่งผู้ป่วยเพื่อส่งตรวจรักษาต่อ โดยดำเนินการสำหรับบริการ ทุกประเภท ไม่จำกัดเพียงเฉพาะผู้ป่วยเท่านั้น

2. โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการทางด้านวิชาการ ดังนี้

2.1 ให้การฝึกอบรมและสนับสนุนทางด้านวิชาการแพทย์และวิชาการสาธารณสุข แก่นักศึกษาทางด้านสาธารณสุขหลักสูตรต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทั้งของโรงพยาบาล และหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งอาสาสมัครและประชาชนทั่วไป

2.2 ดำเนินการนิเทศงานวิชาการแพทย์และสาธารณสุขแก่สถานบริการระดับรองลงไป จนถึงการนิเทศงานสาธารณสุขมูลฐาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 ดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อให้มีพัฒนาการทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ และสาธารณสุข

2.4 ให้คำปรึกษาและสนับสนุนทางด้านวิชาการแพทย์และสาธารณสุขแก่นักศึกษา แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับ

3. โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการทางสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบท ดังนี้

3.1 ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตตำบลที่ตั้งของโรงพยาบาล

3.2 ให้การสนับสนุนดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตอำเภอในด้านวิชาการ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ และด้านอื่น ๆ ที่สามารถสนับสนุนได้

3.3 สนับสนุนองค์การระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการพัฒนาชนบทในเขตตำบลที่ตั้งโรงพยาบาล

4. โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการอื่น ๆ ดังนี้

4.1 ดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมโยง กับหน่วยงานอื่นทั้งในระดับอำเภอและจังหวัดได้

4.2 สนับสนุนสถานบริการสาธารณสุขระดับเดียวกัน และระดับรองลงมา นอกเหนือจากด้านวิชาการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ กำลังคนเท่าที่จะสามารถสนับสนุนได้ โดยไม่ขัดกับระเบียบของทางราชการ

4.3 หน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานระดับสูง หรืองานที่ทำร่วมกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลชุมชนมีขอบเขตการให้บริการ ดังนี้

1. ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค ให้การรักษาพยาบาลโรคทุกสาขาวิชาการแพทย์ และสาธารณสุขในระดับ 2 (Secondary medical care) และระดับ 1 (Primary medical care) ทั้งประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และประชาชนทั่วไปที่มารับการรักษาทั้งทางกายและทางจิต รวมทั้งร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่และการรักษาพยาบาลในท้องถิ่นห่างไกลทางวิทยุ

2. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ งานอนามัยแม่และเด็ก และงานวางแผนครอบครัว งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานโภชนาการ งานสุขศึกษา งานอนามัยผู้สูงอายุ งานป้องกันและรักษาผู้ติดยาเสพติด และงานสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งให้บริการควบคุมป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคและงานสุขภาพจิตตามแผนงานและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และจังหวัดแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลและแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นใดรับผิดชอบ

3. ให้บริการชั้นสูตสาธารณสุขภายในโรงพยาบาลและแก่หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่ง รวมทั้งหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

4. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและกิจกรรมบำบัด ทั้งประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

5. ดำเนินงานทางด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่นักศึกษาแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดห้องสมุดให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการไว้ให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่าง ๆ ในเขตรับผิดชอบด้วย

6. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อให้มีการพัฒนาทางวิชาการทั้งในด้านการแพทย์การสาธารณสุข

7. ปรับปรุง แก้ไข ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อปรับปรุงภูมิปัญญาพื้นบ้าน (แพทย์แผนไทย) เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

8. นิเทศ ฝึกอบรม และพัฒนา รวมทั้งเป็นที่เลี้ยงให้หน่วยบริการสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับโรงพยาบาลชุมชนลงไปให้มีความรู้ ความสามารถ ในด้านการให้บริการทางการแพทย์พยาบาลตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ

9. ศึกษาวิเคราะห์และจัดทำสถิติข้อมูลเกี่ยวกับงานทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงบริการสาธารณสุขทุกสาขาวิชาและรายงานผลการแก้ไขปัญหาสาธารณสุข ทั้งภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กรม กองที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

10. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานสาธารณสุขและการแพทย์ของโรงพยาบาลได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

11. สนับสนุนสถานบริการปฐมภูมิ ทั้งในด้านบริหาร บริการ และวิชาการ ในเขตรับผิดชอบ ดังนี้

11.1 ให้การสนับสนุนด้านวัสดุครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์แก่โรงพยาบาล และสถานบริการปฐมภูมิตามที่ระเบียบของทางราชการจะเอื้ออำนวย

11.2 ให้การสนับสนุนด้านซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้และครุภัณฑ์การแพทย์ แก่เครือข่ายปฐมภูมิ

11.3 จัดดำเนินการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพ ระหว่างโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งสถาบันการแพทย์และสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ

11.4 สนับสนุนและนิเทศงานสถานบริการปฐมภูมิ ด้านวิชาการ ด้านรักษาพยาบาล และอื่น ๆ รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานรวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ

12. ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายและสนับสนุนสถานบริการปฐมภูมิในงานสาธารณสุขมูลฐานของจังหวัด ทั้งในด้านบริการ วิชาการ และด้านบริหาร

13. ดำเนินงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน

มีการพิจารณาองค์ประกอบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ดังนี้

1. ตัวปัญหา คือ ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ผ่านมายังไม่ดี ไม่เป็นไปตามสิ่งที่ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย แพทย์ พยาบาล ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ผู้นำชุมชน ประชาชนในพื้นที่ ประชาชนทั่วไป และรัฐบาลมุ่งหวัง ตัวปัญหาของโรงพยาบาล จำแนกเป็น

1.1 ปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไปเมื่อเทียบกับอัตรากำลังที่จัดไว้

- 1.2 คุณภาพงานต่ำในการให้บริการผู้ป่วยนอก
- 1.3 การใช้วัสดุ ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์มาก
- 1.4 การใช้เวลาในการรอพบแพทย์มาก
- 1.5 ผู้ป่วย ญาติ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารไม่พึงพอใจในผลการดำเนินงาน
- 1.6 ต้นทุนต่อหน่วยในดำเนินงานสูง
- 1.7 ประสิทธิภาพในงานบริการผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่ำกว่าเป้าหมาย
- 1.8 ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ต่ำกว่ามาก
- 1.9 ผลตอบแทนทั้งในด้านตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินน้อยกว่าที่ควรจะเป็น
- 1.10 การจัดบริการหลาย ๆ อย่างยังไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ฯลฯ
2. ผลของปัญหา คือ ผลที่เกิดขึ้นจากตัวปัญหาที่กล่าวมา เช่น
 - 2.1 ผู้มารับบริการเกิดภาวะแทรกซ้อน ซึ่งบางครั้งรุนแรงถึงชีวิต
 - 2.2 ผู้ปฏิบัติงานถูกตำหนิ ถูกสอบสวน ถูกฟ้องร้อง เป็นต้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อแท้หรือหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 โรงพยาบาลเสื่อมเสียชื่อเสียง ถูกฟ้องร้อง ไม่ได้รับความเชื่อถือ ไม่ได้รับความร่วมมือจากชุมชน
 - 2.4 ประชาชนไม่นิยมมารับบริการของโรงพยาบาล หันไปใช้บริการที่อื่น ทำให้ประชาชนต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น เงินออมของประชาชนลดลง และทำให้ชุมชนขาดเงินในการพัฒนาชุมชนของตนเอง
 - 2.5 ประชาชนต้องสูญเสียงบประมาณในการจัดบริการและการแก้ปัญหาเป็นจำนวนมากในทุก ๆ ปี ฯลฯ
3. สาเหตุของปัญหา คือ สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหากับโรงพยาบาล ได้แก่
 - 3.1 ลักษณะของงานรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้บุคคลหรือวิธีการที่จำเพาะ ใช้บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งหาได้ยาก
 - 3.2 พฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลไม่พึงประสงค์ เช่น ผู้ปฏิบัติงานไม่สร้างความประทับใจที่ดีกับผู้มารับบริการตั้งแต่แรก ใช้อารมณ์และใช้ความรู้สึกของตนเองเป็นใหญ่ ผู้บริหารงานไม่ให้การสนับสนุนที่ดี ทั้งด้านทรัพยากรและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มารับบริการใช้อารมณ์ วางอำนาจ และไม่ปฏิบัติตามระเบียบของโรงพยาบาล
 - 3.3 ทรัพยากรของโรงพยาบาลไม่เพียงพอ ทางด้านคน เงิน สิ่งของ ใช้ไม่สะดวก มีความยุ่งยากในการใช้ ชำรุดหรือเสียหาย และ/ หรือมีการรั่วไหลของทรัพยากร เป็นต้น

3.4 เวลามีน้อย เวลาจำกัด ต้องเร่งรีบ หรือเวลาไม่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ เป็นต้น

3.5 ระบบงานไม่ดี ไม่ชัดเจน ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่แน่นอน หรือไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ของโรงพยาบาล

3.6 สภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ และขนบธรรมเนียมประเพณี ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล

3.7 สิ่งแวดล้อมทั้งด้านกายภาพ ชีวภาพ เคมี และสังคมไม่เหมาะสมหรือไม่เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล

การวัดตัวปัญหามีดัชนีที่ใช้วัดตัวปัญหา 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลงาน (Performance) คือ ด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพงาน
2. ด้านจำนวนเวลาที่ทำงาน ความรวดเร็ว ความทันเวลา
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้ง 4 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และประชาชนทั่วไป
4. ด้านเศรษฐศาสตร์ จำแนกเป็น 4 ด้านย่อย คือ ด้านต้นทุนและต้นทุนต่อหน่วย (Cost and unit cost) ด้านผลตอบแทนและกำไร (Benefit & Profit) ด้านการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ (Resources utilized) และด้านความคุ้มค่าของการดำเนินงาน (Usefulness of working) คือ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน

การใช้ปัญหาให้เป็นโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการ สาธารณะ เช่น โรงพยาบาลมองปัญหาเป็นสิ่งที่สร้างสรรค์และหันหน้าเข้าหาปัญหาแล้วนำปัญหานั้น ไปสู่การพัฒนา ตั้งแต่การพัฒนาตนเอง พัฒนาคณะ พัฒนางาน พัฒนาองค์กร และพัฒนาประเทศชาติ ดังคำกล่าวที่ว่า “No problem no progress.” และ “Problem lead to opportunity.”

สรุป การพัฒนาเพื่อสร้างประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย

1. การพัฒนางาน เช่น การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพงาน การพัฒนา มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานอื่น ๆ
2. การพัฒนาคณะ เช่น การพัฒนาความรู้ การพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนา ทักษะคิด การพัฒนาพฤติกรรม และการพัฒนาความสามารถด้านการจัดการหรือการแก้ปัญหา
3. การพัฒนาองค์กร เช่น การพัฒนาระบบงาน การพัฒนางาน การพัฒนาคณะ การพัฒนา สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

ตารางที่ 15 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ความหมาย และการดำเนินงาน
โรงพยาบาลชุมชน

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงาน | ความหมาย | การดำเนินงานโรงพยาบาลชุมชน |
|---|--|---|
| 1. ภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร | หมายถึง ความสามารถของบุคคล ในการเผชิญกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยสร้างวิสัยทัศน์ ให้เป็นตัวกำกับทิศทางขององค์กร ในอนาคตให้บุคคลอื่นปฏิบัติงานได้ ตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย ร่วมกันหรือเป็นความสามารถที่จะสร้าง ความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุน บุคคลเพื่อบรรลุเป้าหมายของค์การ | 1. ดำเนินการทางด้านวิชาการ 2. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อพัฒนา ทางวิชาการทั้งในด้านการแพทย์ การสาธารณสุข 3. วิเคราะห์และจัดทำสถิติข้อมูลงาน ทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงบริการสาธารณสุข ทุกสาขาและรายงานผลการแก้ไขปัญหา สาธารณสุขทั้งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่น ๆ |
| 2. เทคโนโลยีสารสนเทศ | หมายถึง เทคโนโลยี ที่ใช้กับการจัดการ สารสนเทศ เทคโนโลยีการผลิต การ จัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การ วิเคราะห์และ เผยแพร่การสื่อสาร โทรคมนาคม มี 5 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการใช้ในการ สนับสนุน การปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่ ผู้บริหารสามารถตัดสินใจ ดำเนินการ ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ ที่มี ประสิทธิภาพ ความถูกต้องความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ | 1. ให้ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล ที่มีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมโยง กับหน่วยงานอื่นทั้งในระดับอำเภอ และจังหวัดได้ สนับสนุน งานสาธารณสุขมูลฐาน 2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสุขภาพ 3. การสร้างการเรียนรู้ให้กับประชาชน ในพื้นที่ |
| 3. ขวัญกำลังใจ ของบุคลากร | หมายถึง สภาวะจิตใจของแต่ละบุคคล ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายใต้ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน บ่งชี้ถึงความตั้งใจตั้งใจ ความกระตือรือร้น การทุ่มเท ความสามารถ และความร่วมมือ | นิเทศ ฝึกอบรม และพัฒนา รวมทั้งเป็นที่เลี้ยงให้หน่วยบริการ สาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในระดับต่าง ๆ |

ตารางที่ 15 (ต่อ)

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงาน | ความหมาย | การดำเนินงานโรงพยาบาลชุมชน |
|---|--|---|
| | <p>ในการปฏิบัติงานเป็นทีม มีพันธะ ผูกพัน อุทิศกายและใจในการทำงาน ให้แก่องค์กรอย่างร่วมแรงแข่งขัน มีพลังสัมฤทธิ์ต่อหน้าที่งานที่ปฏิบัติ อย่างสูงและการได้รับการยอมรับ จากสังคม</p> | |
| <p>4. การมีส่วนร่วม ของบุคลากร</p> | <p>หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงานด้าน การตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Goals and objectives) ร่วมวางแผน ช่วยเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจ ของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมจะช่วย สร้างกำลังใจให้ร่วมกันปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพมากกว่า การยินยอมปฏิบัติตามคำสั่ง โดยผู้บริหารมีการจัดสภาพการบริหาร และวิธีการปฏิบัติต่อบุคคลในองค์กร ให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยให้โอกาสและอิสระกับกลุ่ม ที่จะตัดสินใจทำงานเองภายใต้เป้าหมาย และนโยบายที่มอบหมายไว้ให้</p> | <p>1. ให้บริการสาธารณสุขแบบ ผสมผสาน 2. สนับสนุนสถานบริการปฐมภูมิ ในงานสาธารณสุขมูลฐานของจังหวัด ทั้งในด้านบริการ วิชาการ และด้านบริหาร 3. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานสาธารณสุข และการแพทย์ของโรงพยาบาลได้ผลดี ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่กำหนดไว้</p> |
| <p>5. บรรยากาศองค์กร</p> | <p>หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายใน องค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เป็นลักษณะ ที่คงทนเฉพาะขององค์กรที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร สมาชิกสามารถรับรู้ได้จาก ประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับ</p> | <p>1. ดำเนินการนิเทศงานวิชาการแพทย์ และสาธารณสุขแก่สถานบริการ ระดับรองลงไป 2. ดำเนินการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อ</p> |

ตารางที่ 15 (ต่อ)

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงาน | ความหมาย | การดำเนินงานโรงพยาบาลชุมชน |
|---|--|----------------------------|
| | สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพล ต่อการจูงใจ ทักษะคิด และปฏิบัติงาน ในองค์กร เป็นเครื่องชี้ให้เห็น ความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่ง กับอีกองค์กรหนึ่ง | |

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศไว้ดังนี้

1. ประสิทธิผลการดำเนินงาน
 - 1.1 งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
 - 1.2 งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
 2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง
 3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
 4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
 - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
 5. ปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
 1. ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร
 - 1.1 งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
- ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานภายในประเทศไว้ดังนี้

ประนมวัน เกษัญชัย (2555, หน้า 24) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยรวมอยู่ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.29, SD = 0.44)

โวหาร ยะสารวรรณ (2555, หน้า 150) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก

จิรวรรณ วรณิษฐ์สกุล (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ชนกฤต รอดเขียว (2553, หน้า 111) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลในจังหวัดอุทัยธานี พบว่ามีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99, SD = 0.114)

ชนกร เสริมสมักร (2557, หน้า 85) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก

ชนวิน ทองแพง (2549, หน้า 185) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า มหาวิทยาลัยบูรพาคำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก

บุศรา ภาคสุวรรณ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับประสิทธิผลขององค์การในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สุพัตรา จันทร์รอด (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ธณัฐพล ชะอุ่ม (2549, หน้า 145) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า การบริหารจัดการในภาพรวม พบว่ามีระดับการปฏิบัติมาก

นิภา อุดรา (2553, หน้า 145) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของโรงเรียนสตรีระนอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14 พบว่า โดยภาพรวมมีประสิทธิผลองค์การอยู่ในระดับมาก

มนัญญา เชื้อชาติ (2556, หน้า 61) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทุกระดับที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก

นฤมล มหารรรณ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พรศักดิ์ จีวะสุวรรณ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ของการจัดการลุ่มน้ำแม่กลอง พบว่า ระดับประสิทธิผลของการจัดการลุ่มน้ำแม่กลองโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ถาวร เสี่ยงเอียด (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับปานกลาง

อชิรพัฒน์ เศรษฐุนท (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการในองค์กรการ มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางปะอิน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพโดยรวม มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์กร ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์กร รูปแบบการบริหาร ขององค์กร ระบบขององค์กร และทักษะขององค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอินโดยรวม

พระจอม จารุณ โณ (2557, หน้า 85) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของผู้บริหารในการ บริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล บ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประสิทธิภาพของผู้บริหารในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ประชาชน มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โสภิตา คล้ายหนองสรวง (2558, หน้า 61) ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 พบว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ฉัตรดา โพธิ์พุ่ม (2557, หน้า 116) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงาน ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ระดับการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก

อัญชญา พานิช (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบประสิทธิผล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่ในระดับมาก

วิรุยุทธ แสงสิริวัฒน์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วม ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด พบว่า ประสิทธิภาพ ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมจิตร พึ่งหรรษพร (2552, หน้า 85) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบในการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเครือข่ายคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษาเครือข่ายคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

กนกอร บุญโกย (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพองค์กรของสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี พบว่า ประสิทธิภาพองค์กรของสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรีในภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

ปรีณ บุญฉนวน (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร องค์การการเรียนรู้กับประสิทธิภาพองค์กรของศาลยุติธรรม: ตัวแบบสมการ โครงสร้าง พบว่า ระดับประสิทธิภาพองค์กรระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และระดับปัจจัยด้านองค์การการเรียนรู้ของศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

รัชดากร ทมิณเหมย (2557, หน้า 85) ศึกษาเรื่อง หลักธรรมมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดน่าน พบว่า ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช (2559, หน้า 124-125) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมาก

ณปภัช วิเศษชชาติกุล (2559, หน้า 82-83) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อย่างมีนัยสำคัญ และภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ร้อยละ 79.90 สอดคล้องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญ

สุนีย์พร แคล้วปลอดทุกข์ (2552, หน้า 26-28) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย การบริหารผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป อยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหอผู้ป่วยและการบริหารผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาลมีความสัมพันธ์

ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลทั่วไป

ภาคภูมิ นันทปรีชา (2555, หน้า 26-28) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced scorecard: กรณีศึกษา สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์การมหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงาน
ตามตัวชี้วัด ตามแนวคิด Balanced scorecard ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ นโยบาย
ของผู้บริหารองค์กร ด้านการจัดการข้อมูล ความสัมพันธ์ภายในส่วนงาน การสื่อสารภายใน
ส่วนงาน การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กร

สุนทร สุริยพงศกร (2551, หน้า 195) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์
ของการบริหารโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ผลลัพธ์ของการบริหารโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับ
ปานกลาง

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การ
พบผลการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การ ในทุกภาคส่วนที่ศึกษาประสิทธิผล
และระดับประสิทธิผลภายใต้บริบทของพื้นที่ ๆ ศึกษา ส่วนประสิทธิผลด้านการดำเนินงาน
ตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี
ยังไม่พบผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง พบเพียงการใช้แนวคิด Balanced scorecard

1.2 งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การ
ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
ในองค์การได้ดังนี้

Pietro (2010, Abstract) ศึกษาประสิทธิผลของโรงพยาบาล จากข้อมูลด้านการบริหาร
กรณี Lombardy เพื่อเปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างด้านสุขภาพในระดับภูมิภาคของการดูแลโดยใช้
คลังข้อมูล สำหรับผู้ดูแลระบบ มุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (ผลกระทบที่เฉพาะเจาะจงใน
การดูแลผู้ป่วย) ในกรอบการวัดเปรียบเทียบ โดยคำนึงถึงมิติของผลลัพธ์การดูแลสุขภาพจาก
โรงพยาบาลของ Lombardy Hospital ผลลัพธ์ ตัวบ่งชี้บริบท มีประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์
เปรียบเทียบ (โครงสร้างผู้ป่วยและสุขภาพ) ประการที่สอง ผลเชิงประจักษ์แสดงความแปรปรวน
ของผลลัพธ์ระหว่างโครงสร้างด้านสุขภาพและผลลัพธ์ตัวบ่งชี้บริบท

Ishijima (2014, Abstract) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ
ให้กับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศแทนซาเนีย มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
การดำเนินการตามแนวทางการใช้งาน 5S ในโรงพยาบาลของรัฐในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า
การมีส่วนร่วมและการผูกพัน ($p = 0.000$) การมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่น ($p = 0.01$) ความพร้อม

ของแนวทาง ($p = 0.001$) บทบาทและความรับผิดชอบของ QIT ($p = 0.02$) และความรู้ 5S ($p = 0.03$) เป็นตัวแปรอธิบายเฉพาะสำหรับโรงพยาบาลระดับประเทศ มีนัยสำคัญทางสถิติ

Ali Mohammad Mosadeghrad (2014, Abstract) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ วัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการรักษายาบาลในบริบทของอิหร่าน กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพ ผู้บริหารผู้กำหนดนโยบายและผู้จ่ายเงิน เพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของบริการด้านสุขภาพที่มีอยู่ในองค์กรด้านการดูแลสุขภาพของอิหร่าน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพในการดูแลสุขภาพ คือ การผลิตความร่วมมือระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการด้านสุขภาพในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการและผู้ป่วย ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้านการดูแลสุขภาพ ระบบการดูแลสุขภาพ และสภาพแวดล้อมที่กว้างขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลสุขภาพ คุณภาพการดูแลสุขภาพสามารถปรับปรุงได้โดยการเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่เหมาะสม การวางแผนการศึกษา และการฝึกอบรม การมีทรัพยากรการบริหารจัดการทรัพยากรพนักงานและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันและความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการ

Hanan Al-Ahmadi (2009, Abstract) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลในเขตริยาดซาอุดีอาระเบีย มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลในเขตริยาดซาอุดีอาระเบีย โรงพยาบาลทั้งหมด 15 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และตัวแปรส่วนบุคคลและวิชาชีพ ความพึงพอใจในงานและความมุ่งมั่นขององค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีในการปฏิบัติงานของพยาบาล ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยส่วนบุคคล

Renger (2016, Abstract) ศึกษาเปรียบเทียบ โครงสร้างของการบริหารงานของศูนย์บริการสาธารณสุขของชุมชน Community Healthcare Centers (CHC) ในยุโรปที่มีความสำคัญต่อประเทศเยอรมนี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการที่ดำเนินการอยู่ในระบบการดูแลสุขภาพส่วนกลางเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสำหรับประชาชนในพื้นที่เมืองและชนบท นอกเหนือจากวิธีการกระจายอำนาจ ความร่วมมือระหว่างทางแพทย์ที่ Community Healthcare Centers (CHC) มีประสิทธิภาพมาก โดยการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่าย โดยการสนับสนุนการใช้แคชบอร์ดและดัชนีชี้วัดตาม KPI

Madanat and Anis (2017, Abstract) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีต่อประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคลในสาขาธนาคารทหารไทยจากมุมมองของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการดำเนินการบริหารคุณภาพ (TQM) ต่อประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ของธนาคารในประเทศจอร์แดน

ที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานของ TQM และประสิทธิภาพของ HRM ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในพนักงานจำนวน 540 คน ในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์และธนาคารอิสลามในอัมมาน ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงาน TQM การมุ่งเน้นลูกค้า การบริหารจัดการ อยู่ในระดับสูง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับประสิทธิภาพของ HRM (การวางแผนพนักงานการฝึกอบรมและการพัฒนาและการประเมินผล การปฏิบัติงานระดับกลาง) ข้อเสนอแนะความมุ่งมั่นในการบริหารที่ดีที่สุดในปัจจุบันที่สำคัญในการอธิบายถึงรูปแบบการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร ในต่างประเทศ ผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรยังไม่พบงานวิจัยที่มีการศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน คุณภาพในโรงพยาบาลและหน่วยงานใช้มาตรฐาน TQM

ตารางที่ 16 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กร

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-------------------------------|---|---|
| ประนมนวัน เกษสุวรรณชัย (2555) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุ และฉุกเฉินโดยรวมอยู่ระดับสูง | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์กร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| ไวยหาร ยะสารวรรณ (2555) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประสิทธิภาพ ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์กร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| จิราวรรณ วรณิษฐ์สกุล (2555) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์กร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-----------------------------|---|--|
| ธนกฤต รอดเขียว (2553) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดอุทัยธานี พบว่า มีระดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม ระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| ธนกร เสริมสมักร (2557) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการประกัน คุณภาพการศึกษาของคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ประสิทธิภาพ การประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| บุศรา ภาคสุวรรณ (2556) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับประสิทธิผล ขององค์การในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| สุพัตรา จันทร์รอด (2552) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| ธัญญพล ชะอุ่ม (2557) | ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผล ของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า การบริหารจัดการในภาพรวม พบว่า มีระดับ การปฏิบัติมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| นิภา อุดตรา (2553) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ ของโรงเรียนสตรีระนอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัชฌมศึกษา เขต 14 พบว่า โดยภาพรวม มีประสิทธิผลองค์การอยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-----------------------------|---|---|
| มนูญ เชื้อชาติ (2556) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยพระคัมภีร์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การบริหารวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพการบริหาร วิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| นฤมล มหารธรรม (2550) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร ภาครัฐศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| ฉัตรวิภา โปธิ์พุ่ม (2557) | ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงาน ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ระดับการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช (2559) | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย |
| อธิปพัฒน์ เดชขุนทด (2558) | เรื่อง อิทธิพลของการจัดการในองค์กรมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาล บางปะอิน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพโดยรวม มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์กร ได้แก่ กลยุทธ์ ขององค์การ รูปแบบการบริหารขององค์การ ระบบขององค์การและทักษะขององค์การ มีอิทธิพล ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางปะอินโดยรวม | ผู้วิจัยใช้ประสิทธิผล การดำเนินงานในองค์การ เรื่องกลยุทธ์ รูปแบบ การบริหาร ระบบ และทักษะขององค์การ เพื่อกำหนดกรอบการวิจัย เป็นตัวแปรตาม |
| Pietro (2010) | ประสิทธิผลของโรงพยาบาลจากข้อมูลด้านการบริหาร: | ผู้วิจัยใช้โครงสร้าง |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|---------------------------------|---|---|
| Lovaglio (2010) | กรณี Lombardy เพื่อสร้างระบบการเปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างด้านสุขภาพในระดับภูมิภาคของการดูแลโดยใช้คลังข้อมูล สำหรับผู้ดูแลระบบ มุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (ผลกระทบที่เฉพาะเจาะจงในการดูแลผู้ป่วย) ในกรอบการวัดเปรียบเทียบ โดยคำนึงถึงมิติของผลลัพธ์ การดูแลสุขภาพ จาก โรงพยาบาลของ Lombardy hospital ผลลัพธ์ “ตัวบ่งชี้บริบท” มีประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบ | ด้านสุขภาพ ประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (ผลกระทบที่เฉพาะเจาะจงในการดูแลผู้ป่วย) ในกรอบการวัดเปรียบเทียบ โดยคำนึงถึงมิติของผลลัพธ์การดูแลสุขภาพ เพื่อสนับสนุนตัวแปรตาม |
| Ishijima (2014) | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพให้กับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศแทนซาเนีย ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมและการผูกพัน การมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่น ($p = 0.01$) ความพร้อมของแนวทาง ($p = 0.001$) บทบาทและความรับผิดชอบของ QIT ($p = 0.02$) และความรู้ 5S ($p = 0.03$) เป็นตัวแปรอธิบายเฉพาะสำหรับโรงพยาบาลระดับประเทศ มีนัยสำคัญทางสถิติ | ผู้วิจัยใช้แนวทางการปรับปรุงคุณภาพให้กับโรงพยาบาลของรัฐ เพื่อสนับสนุนตัวแปรตาม |
| Ali Mohammad Mosadeghrad (2014) | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพในการดูแลสุขภาพคือการผลิตความร่วมมือระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการด้านสุขภาพในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการและผู้ป่วย องค์การด้านการดูแลสุขภาพระบบการดูแลสุขภาพและสภาพแวดล้อมที่กว้างขึ้นส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลสุขภาพ คุณภาพการดูแลสุขภาพสามารถปรับปรุงได้โดยการเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่เหมาะสม การวางแผนการศึกษา และการฝึกอบรม การมีทรัพยากร การบริหารจัดการ ทรัพยากรพนักงานและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันและความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการ | ผู้วิจัยใช้คุณภาพการบริการคุณภาพในการดูแลสุขภาพ การบริหารจัดการ ทรัพยากรพนักงาน และกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกัน และความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการ เพื่อสนับสนุนตัวแปรตาม |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-------------------------|---|--|
| Renger (2016) | เปรียบเทียบโครงสร้างของการบริหารงานของศูนย์บริการสาธารณสุขของชุมชน Community Healthcare Centers (CHC) ในยุโรป พบว่า การบริหารจัดการที่ดำเนินการอยู่ในระบบการดูแลสุขภาพส่วนกลางเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมาก | ผู้วิจัยใช้ระบบการดูแลสุขภาพ เพื่อสนับสนุนตัวแปรตาม |
| Madanat and Anis (2017) | องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีต่อประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคลในสาขาธนาคารทหารไทยจากมุมมองของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงาน TQM การมุ่งเน้นลูกค้าการบริหารจัดการ อยู่ในระดับสูง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในอยู่ในระดับปานกลาง ระดับประสิทธิภาพของ HRM (การวางแผนพนักงานการฝึกอบรมและการพัฒนา และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระดับกลาง | ผู้วิจัยใช้องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพ TQM เพื่อสนับสนุนตัวแปรตาม |

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงาน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงานทั้ง 7 ด้าน เป็นตัวแปรตาม ดังนี้ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ผู้วิจัยได้นำ ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัย และกำหนดเป็นตัวแปรตาม และประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับมาก ผู้วิจัยใช้ในการสรุปผลการศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัยในครั้งนี้

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง
 สุกัญญา เพิ่มบุญ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกับความเป็นจริงการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $p < .05$

กรรณก มัถการุณ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงต่อการจัดการศึกษาแตกต่างกัน

พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและที่เป็นจริงต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ระหว่างที่ความคาดหวังและที่เป็นจริงแตกต่างกัน

สุพรรณิ วรรณเพชร (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการจัดการศึกษาปฐมวัยตามความคิดเห็นของผู้ปกครองเด็กปฐมวัย โรงเรียนในเครือมารีวิทย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการจัดการศึกษาปฐมวัย ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุรศักดิ์ รัตนมังสังข์ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของการพัฒนาองค์กร ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของบุคลากร พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมธาพร มีลัน (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนและความเป็นจริงในการแสดงบทบาทของนักพัฒนาชุมชนตำบลทับกฤช อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนมีการรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงในการแสดงบทบาทของนักพัฒนาชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

วิไล ตั้งปนิธานดี (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามความคาดหวังกับความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงต่อการเรียนการสอนด้วยภาษาอังกฤษของนักศึกษาพยาบาล ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความคิดเห็นตามความคาดหวังและความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน

ตารางที่ 17 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง

| ผู้วิจัย/ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|----------------------------------|---|--|
| สุกัญญา เพิ่มบุญ (2553) | ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความเป็นจริง ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่าง กับความเป็นจริงการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ $p < .05$ | ผู้วิจัยใช้ผลการเปรียบเทียบ ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามที่คาดหวัง และที่เป็นจริง ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของงานวิจัย |
| กรกนก มัถการุณ (2558) | ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริง ของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวัง และสภาพความเป็นจริงต่อการจัดการศึกษาแตกต่างกัน | ผู้วิจัยใช้ผลการเปรียบเทียบ ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามที่คาดหวัง และที่เป็นจริง ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของงานวิจัย |
| พงษ์เสฐียร เหลือองลงกต (2559) | ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและที่เป็นจริง ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ระหว่าง ที่ความคาดหวังและที่เป็นจริงแตกต่างกัน | ผู้วิจัยใช้ผลการเปรียบเทียบ ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามที่คาดหวัง และที่เป็นจริง ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของงานวิจัย |
| สุพรรณิ วรรณเพชร (2551) | ศึกษาเรื่อง สภาพความเป็นจริงและความคาดหวัง ในการจัดการศึกษาปฐมวัย ตามความคิดเห็น ของผู้ปกครองเด็กปฐมวัย โรงเรียนในเครือมารีวิทย์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็น ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 | ผู้วิจัยใช้ผลการเปรียบเทียบ ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามที่คาดหวัง และที่เป็นจริง ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของงานวิจัย |
| สุรศักดิ์ รัตนมังสังค์ (2557) | ศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันและความคาดหวัง ของการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังของบุคลากร พบว่า มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 | ผู้วิจัยใช้ผลการเปรียบเทียบ ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามที่คาดหวัง และที่เป็นจริง ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของงานวิจัย |

ตารางที่ 17 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|--------------------------|--|---|
| เมธาพร มีสัน (2559) | ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนและความเป็นจริงในการแสดงบทบาทของนักพัฒนาชุมชนตำบลทับกฤช อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าประชาชนมีการรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงในการแสดงบทบาทของนักพัฒนาชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 | ผู้วิจัยใช้ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริงตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของงานวิจัย |
| วิไล ตั้งปนิธานดี (2554) | ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามความคาดหวังกับความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงต่อการเรียนการสอนด้วยภาษาอังกฤษของนักศึกษาพยาบาล ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความคิดเห็นตามความคาดหวังและความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน | ผู้วิจัยใช้ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริงตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของงานวิจัย |

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัยและกำหนดเป็นตัวแปรตามและจากการค้นคว้าพบผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริงที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้ในการสรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามที่คาดหวังและที่เป็นจริงตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของงานวิจัยในครั้งนี้

3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

อรวรรณ บุญบำรุง (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยปรากฏว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยของรัฐมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

พรสวรรค์ ศิริสาตนันท์ (2557, บทคัดย่อ) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเป็นผู้บริหารมืออาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตจังหวัดภาคตะวันออก ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมนึก การีเวท (2558, บทคัดย่อ) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย

พบว่า รูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

ทิพย์วัลย์ ศรีพรม (2554, บทคัดย่อ) การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำวิจัย พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

พิไลลักษณ์ สุขสมบูรณ์ (2556, บทคัดย่อ) การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของภาวะผู้นำผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของภาวะผู้นำผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และสมยศ อวเกียรติ (2559, บทคัดย่อ) ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย พบว่า ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก

ภัทราวดี มากมี (2559, บทคัดย่อ) การพัฒนาโมเดลการวัดประสิทธิผลองค์การภาครัฐในเขตอาเซียน: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ พบว่า โมเดลเชิงสาเหตุพหุระดับประสิทธิผลภาครัฐที่เป็นสถาบันการศึกษาในเขตอาเซียนมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 18 สรุปผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

| ผู้วิจัย/ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-------------------------|--|---|
| อรรวรรณ บุญบำรุง (2556) | ศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยปรากฏว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ | ผู้วิจัยใช้ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของงานวิจัย |

ตารางที่ 18 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|------------------------------|--|---|
| พรสวรรค์ ศิริศาสนันท์ (2557) | รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ ใน โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับมูลเชิงประจักษ์ | ผู้วิจัยใช้ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของงานวิจัย |
| สมนึก การีเวท (2558) | รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี | ผู้วิจัยใช้ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของงานวิจัย |
| ทิพย์วัลย์ ศรีพรหม (2554) | การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิเคราะห์ โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำวิจัย พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ | ผู้วิจัยใช้ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของงานวิจัย |

ตารางที่ 18 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|---|---|---|
| พิไลลักษณ์ สุขสมบูรณ์ (2556) | การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ของภาวะผู้นำผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล ของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ผลการตรวจสอบ ความสอดคล้อง พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นของภาวะผู้นำผู้บริหารที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ | ผู้วิจัยใช้ผลการตรวจสอบ ความสอดคล้องของรูปแบบ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิผล การดำเนินงานที่มีความ สอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 ของงานวิจัย |
| सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และสมยศ อวเกียรติ (2559) | ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในประเทศไทย ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก | ผู้วิจัยใช้ผลการตรวจสอบ ความสอดคล้องของรูปแบบ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 ของงานวิจัย |
| ภัทราวดี มากมี (2559) | การพัฒนาโมเดลการวัดประสิทธิผลองค์กรภาครัฐ ในเขตอาเซียน: การวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง พหุระดับ ผลพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุพหุระดับ ประสิทธิผลภาครัฐที่เป็นสถานบันการศึกษา ในเขตอาเซียนมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูล เชิงประจักษ์ | ผู้วิจัยใช้ผลการตรวจสอบ ความสอดคล้องของรูปแบบ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 ของงานวิจัย |

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบ
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และจากการค้นคว้าพบผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบ
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับข้อมูล
เชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้ในการสรุปผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์
เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของงานวิจัยในครั้งนี้

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

4.1 งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ได้ ดังนี้

วรารคณา กาญจนพาที (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขวัญตา เกื้อกูลรัฐ (2554, หน้า 88) ศึกษาภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร กับประสิทธิผลขององค์การของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ตัวแบบสมการ โครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลเชิงบวกต่อแนวคิดประสิทธิผลขององค์การ

ถาวรศักดิ์ เทพชาตรี (2550, หน้า 89) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ และการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า การมีภาวะผู้นำ มีขวัญกำลังใจ มีการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีผลทำให้การปฏิบัติงาน สูงขึ้น ขวัญกำลังใจและการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ภูมิ พระรักษา (2558, หน้า 131-133) ศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ดังนี้ 1) อิทธิพลทางตรง มี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำของครู 2) อิทธิพลทางอ้อม มี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

การทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำของครู 3) อิทธิพลรวม มี 5 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำของครู วัฒนธรรมองค์กร และการทำงานเป็นทีม

ธรรณกร สุวรรณกลาง (2557, หน้า 195-207) ศึกษาการพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิผลจากองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบของทีมและองค์ประกอบของทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบของทีมและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านองค์ประกอบของทีม ในขณะที่องค์ประกอบของทีมยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากค่านิยมในการทำงานเป็นทีมผ่านทางภาวะผู้นำอีกเส้นทางหนึ่ง

ชนวิน ทองแพง (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงานของบุคลากร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหาร และบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงานด้านกระบวนการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศของโรงเรียน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกตามกรอบแนวคิดของฮอย และมิสเกล

ดวงพร คำภูแสน (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงานด้านกระบวนการของโรงเรียนขนาดกลาง สำนักงานพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ด้านบรรยากาศในโรงเรียน ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวก ตามกรอบแนวคิดของฮอย และมิสเกล

อัญชญา พานิช (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ พฤติกรรมการบริหาร เทคโนโลยี มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก

บุศรา ภาคสุวรรณ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก บรรยากาศองค์กรและภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับประสิทธิผลขององค์กรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สุพัตรา จันทร์รอด (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ภาวะผู้นำผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับเห็นด้วย ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ภาวะผู้นำ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ภาวะผู้นำผู้บังคับบัญชา

วันเพ็ญ บุรีสูงเนิน (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ประกอบด้วย พฤติกรรมผู้นำของการบริหาร วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร บรรยากาศสถานศึกษา พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา

จารุวัฒน์ ต่ายเทศ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทเอกชนโดยรวมแบบไม่มีโรงงานและแบบมีโรงงาน มีบรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานบริษัทเอกชนโดยรวม และแบบไม่มีโรงงาน มีบรรยากาศองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

รังสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ประสิทธิภาพของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ($\beta = .42, p < .01$) ภาวะผู้นำมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กโดยผ่านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .07, p < .01$) และผ่านความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = .23, p < .01$)

รุจิราพรณ คงช่วย (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรยากาศองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ และรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โวหาร ยะสารวรรณ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ปัจจัยเทคโนโลยี แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพบุคลากรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ร้อยละ 77

จิราวรรณ วรณิษฐ์สกุล (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บัญญัติ เพ็งจันทร์ (2555, หน้า 194) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยี บรรยากาศองค์กร

เจริญชัย สมใจ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเกษตรกรในอนาคตแห่งประเทศไทย (อกท.) ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลทางตรงสูงสุดในโมเดล คือ บรรยากาศองค์กร อิทธิพลทางอ้อมสูงสุดในโมเดล คือ ตัวแปรด้านเจตคติที่มีต่อองค์กร โดยส่งผ่านตัวแปรบรรยากาศองค์กร

สุนทร สุริยพงศกร (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของการบริหารโรงพยาบาลชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ผลลัพธ์การบริหารโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 60.50 ได้แก่ 1) ด้านสุขภาพ 2) ด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วย 3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริหารโรงพยาบาล พบว่า สมรรถนะผู้นำโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมของทีมงานในโรงพยาบาลในการระดมความคิดและการวางแผน ประสิทธิภาพในการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลลัพธ์การบริหารโรงพยาบาลชุมชน

สมหมาย เทียนสมใจ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษ ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการมีส่วนร่วม

นัตรา โพธิ์พุ่ม (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการบังคับบัญชาและอำนาจการตัดสินใจ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ ปัญหาอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร

โสภิตา คล้ายหนองสรวง (2558, หน้า 86) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ในระดับสูง การบริหารแบบมีส่วนร่วม สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ได้

บุญเหลือ ทาไชสง และคณะ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศโรงเรียน และความผูกพันองค์กร ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 1) วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศโรงเรียน และความผูกพันองค์กร 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านบรรยากาศโรงเรียนและความผูกพันองค์กร และ 3) บรรยากาศโรงเรียน มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันองค์กร

วาสิณี นาคเจือ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความเป็นองค์การนำของโรงพยาบาลชุมชนในการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำ การบริหารจัดการเรียนรู้ร่วมกัน การทำงานเป็นทีม จำนวนประชากรในพื้นที่ และระยะทางการคมนาคม รวมทั้งขีดความสามารถในการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานของโรงพยาบาลชุมชนในการสร้างการเรียนรู้และการสร้างความเชื่อมั่นเกิดกรณีมีส่วนร่วมของชุมชนนำไปสู่การเรียนรู้พัฒนาทักษะชาวบ้านเชื่อมั่น ศรัทธาในทีมสหวิชาชีพ และความสามารถในการบริหารภายในหน่วยงานสมรรถนะของบุคลากรสหวิชาชีพ

ธนัฐพล ชะอู่่ม (25498, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ การมีส่วนร่วม และสมรรถนะความสามารถทางการบริหาร

4.2 งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ได้ ดังนี้

Albento (2006, Abstract) ปัจจัยที่มีผลผลลัพท์ของการทำงานระบบการจัดการปัจจัยขององค์กรรวมของผู้บริหารในการตัดสินใจรูปแบบและโครงสร้างองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 1,990 ตอบแบบสอบถามในองค์กรขนาดเล็กขนาดกลางและขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางเทคโนโลยี รวมถึงประเภทของเทคโนโลยีที่ใช้ในการ PMS

Bisig (2007, Abstract) การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรรอบทฤษฎีและ โมเดล ผลการวิจัยพบว่า ห้าปัจจัยที่มีรูปแบบของพฤติกรรมความเป็นผู้นำ 1) พฤติกรรมของผู้นำ 2) การเปลี่ยนแปลงของทีมผู้นำทำงานร่วมกับ 3) โดยรอบการทำงานขององค์กร 4) โดยบริบทปัจจุบัน และ 5) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ผู้นำจะต้องเผชิญ

Reid et al. (1988, pp. 24-29) สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา พบว่า มีปัจจัยการบริหารงาน ปัจจัยด้านผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา

Porter (1995, p. 199) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ของวิทยาลัยชุมชน การศึกษาครั้งนี้ เป็นการแสดงบทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารงานเพื่อความพึงพอใจทางจิตวิทยา สังคม และอธิบายความต้องการของการบรรลุความต้องการด้วยทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg ในทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ของการบริหารงานตามทฤษฎี Y ทฤษฎีสถานการณ์

Lind (1993, p. 1712) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารและความกดดัน (ความยากของตนเอง รูปแบบของพฤติกรรม) พบว่า รูปแบบการบริหารที่ต่างกัน มีผลระดับความกดดันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีระดับความกดดันต่ำกว่ารูปแบบการบริหารอื่น ๆ โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วมมีแรงกดดันต่ำกว่า

Georgopoulos and Tanenbaum (1991, Abstract) วิจัยเรื่อง The hospital as an organization and problem solving system ตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิผล ประกอบด้วย ความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปความสำเร็จ ในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

ภายในและภายนอกองค์กร ผลการศึกษาได้รับการยืนยันข้อมูลทางสถิติที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ตัวแปร

Freedman (2005, p. 30) ศึกษาบรรยากาศองค์กร พบว่า บรรยากาศองค์กรมีส่วนสัมพันธ์กับความรู้สึกและผลการทำงานของพนักงาน ดังนั้น บรรยากาศองค์กรจึงถือว่าเป็นตัววัดกระแสความสำเร็จ ซึ่งถ้าบรรยากาศองค์กรไม่ดี ถือเป็นการสูญเสียต้นทุนขององค์กรทั้งด้านการเงินและผลกระทบต่อในระยะยาวจะกระทบชื่อเสียงองค์กร เพราะผลผลิตที่ออกมามีคุณภาพงานลดลงจนลูกค้าเกิดความไม่พอใจในสินค้าหรือบริการ

Davidson (2003, pp. 206-208) ที่ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพการบริการในโรงแรม พบว่า ผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสำคัญในบรรยากาศขององค์กร 3 ด้าน คือ บรรยากาศด้านการบริการ บรรยากาศด้านนวัตกรรม บรรยากาศด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน

Montes et al. (2003, p. 167) ได้ร่วมกันทำวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความสัมพันธ์ในการรับรู้และสนับสนุนนวัตกรรมองค์กร พบว่า บรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้และการสนับสนุนนวัตกรรมในองค์กรและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรด้วยจอห์นสัน

Hersey, Blanchard, and Johnson (1996, p. 313) พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระหว่างความพึงพอใจของพนักงาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า

Thompson (1996, p. 30) พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน ส่งผลให้อัตราการลาออกลดน้อยลง พนักงานลางานน้อยลง อัตราการเลิกจ้างมีน้อยลง เพราะบริษัทมีผลประกอบการที่ดีและอัตราความปลอดภัยในการทำงานมีเพิ่มมากขึ้น

Shah, Zaidi, Ahmed and Rehman (2016 (2016, pp. 467-475) แรงจูงใจและความคงตัวของแพทย์ในสถานบริการสาธารณสุขมูลฐาน การศึกษาเชิงคุณภาพจาก Abbottabad ประเทศปากีสถาน กรอบแนวคิด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในองค์กร ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับแพทย์ที่ปฏิบัติงานในหน่วยสุขภาพขั้นพื้นฐาน และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้จัดการสุขภาพระดับอำเภอและจังหวัด พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี อุปสรรคทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดแรงจูงใจในหมู่แพทย์ชายและหญิง แพทย์ชายมีแรงจูงใจมาก ปัจจัยด้านองค์กรมีความสำคัญมากที่สุดโดยนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล

Storey (2013, pp. 498-519) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีการประกันคุณภาพมาใช้ในการดูแลสุขภาพ คือ การมีนโยบายที่มุ่งเน้นด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย

ในโรงพยาบาล และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีการประกันคุณภาพ คือ การยอมรับนวัตกรรม

ตารางที่ 19 สรุปปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การ

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|------------------------------------|--|---|
| วราภคณา กาญจนพาที (2556) | พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 | ผู้วิจัยใช้ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลองค์กรในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| ขวัญตา เกื้อกูลรัฐ (2554) | ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 | ผู้วิจัยใช้ภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์กรในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2554) | ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อแนวคิดประสิทธิผลขององค์การ | ผู้วิจัยใช้ภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์กรในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| ถาวรศักดิ์ เทพชาติ (2550) | ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีผลทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น ขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ | ผู้วิจัยใช้อิทธิพลของ ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| ทิพย์พาวร มหาสินไพศาล (2553) | ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน | ผู้วิจัยใช้ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และผลการปฏิบัติงานในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-----------------------------------|---|--|
| ภูมิ พระรักษา (2558) | ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ทั้งอิทธิพล ทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ดังนี้ อิทธิพลทางตรงมี คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการ ของผู้บริหาร บรรยากาศขององค์กรแบบเปิด และภาวะผู้นำของครู ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร บรรยากาศ องค์กรแบบเปิด และภาวะผู้นำของครู ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวม คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการ ของผู้บริหาร บรรยากาศขององค์กรแบบเปิด ภาวะผู้นำของครู | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยภาวะผู้นำ วัฒนธรรม องค์กรการ บรรยากาศขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การดำเนินงาน ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |
| ธนกร สุวรรณกลาง (2557) | ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลทางตรง ต่อองค์ประกอบของทีม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อประสิทธิผลของทีมผ่านองค์ประกอบของทีม | ผู้วิจัยใช้โมเดลทีมมีประสิทธิผล ในการทำงาน ภาวะผู้นำ ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |
| ธนวิน ทองแพง (2549) | พบว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยี สารสนเทศ พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร และบรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ | ผู้วิจัยใช้คุณลักษณะผู้นำ ของผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรยากาศขององค์กร ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |
| วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ (2550) | ผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศของโรงเรียน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการบริหารงานด้านกระบวนการ ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสกลนคร ตามกรอบแนวคิดของฮอย และมิสเกล | ผู้วิจัยใช้บรรยากาศและภาวะผู้นำ และประสิทธิผลการบริหารงาน ด้านกระบวนการของโรงเรียน ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |
| ดวงพร คำภูแสน (2550) | ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผล การบริหารงานด้านกระบวนการของโรงเรียน ขนาดกลาง สำนักงานพื้นที่การศึกษาในจังหวัด สกลนคร คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรยากาศ ในโรงเรียน | ผู้วิจัยใช้องค์ประกอบประสิทธิผล การบริหารงานด้านบรรยากาศ ของโรงเรียน และภาวะผู้นำ ของผู้บริหารในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-------------------------------|---|--|
| อัญญา พานิช (2550) | ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 1. พฤติกรรมการบริหาร 2. ความพึงพอใจในการทำงาน 3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4. เทคโนโลยี 5. ความผูกพันต่อองค์กร 6. โครงสร้างองค์กร | ผู้วิจัยใช้องค์ประกอบประสิทธิผล ด้านเทคโนโลยีในการสังเคราะห์ ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น และใช้ความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร โครงสร้าง องค์กร เป็นตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน |
| บุศรา ภาคสุวรรณ (2550) | ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพขององค์กร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก บรรยากาศองค์กรและภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูงกับประสิทธิผลขององค์กร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิผลขององค์กร ด้านบรรยากาศองค์กรและภาวะผู้นำ การในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| วันเพ็ญ บุรีสูงเนิน (2552) | ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพัฒนา พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ประกอบด้วย พฤติกรรมผู้นำของการบริหาร วิสัยทัศน์ ของผู้บริหาร บรรยากาศสถานศึกษา พฤติกรรม การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความพึงพอใจ ในการทำงาน | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการบริหารด้าน พฤติกรรมผู้นำ ของการบริหาร บรรยากาศ สถานศึกษา พฤติกรรมมีส่วนร่วม ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น ใช้ ความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นตัวบ่งชี้ |
| สาธิต นุบพาลี (2553) | ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำ แบบปล่อยเสรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 | ผู้วิจัยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะ ผู้นำกับประสิทธิผลขององค์กร ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |
| จารุวัฒน์ ด่ายเทศ (2554) | ผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรพนักงาน บริษัทเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก | ผู้วิจัยใช้บรรยากาศองค์กรที่มีผล ต่อประสิทธิผลขององค์กร ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|------------------------------------|---|---|
| รังสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554) | ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก | ผู้วิจัยใช้รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผล ด้านภาวะผู้นำในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| รุจิราพรรณ คงช่วย (2555) | ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรยากาศองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ | ผู้วิจัยใช้รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรยากาศองค์กร ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| ไวยหาร ยะสารวรรณ (2555) | ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากในทุกด้าน คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารเชิงกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพบุคลากร และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ด้านเทคโนโลยีในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น นอกจากนี้ยังใช้ปัจจัยลักษณะขององค์การ ปัจจัยลักษณะของสภาพแวดล้อม ปัจจัยลักษณะของบุคคลในองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน |
| จิราวรรณ รวรรณชัยสกุล (2555) | ผลการวิจัย พบว่า โครงสร้าง เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และนโยบายการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น นอกจากนี้ยังใช้โครงสร้าง สภาพแวดล้อม และนโยบาย การปฏิบัติงานเป็นตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|--------------------------------|---|---|
| บัญญัติ เฟื่องจันทร์ (2555) | ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบประสิทธิผล องค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ 62 ตัวบ่งชี้ คือ 1. การติดต่อสื่อสาร 2. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 3. เทคโนโลยี 4. ความผูกพันต่อองค์กร 5. โครงสร้างองค์กร 6. บรรยากาศองค์กร 7. การบริหารเชิงกลยุทธ์ | ผู้วิจัยใช้องค์ประกอบประสิทธิผล องค์กรประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร เทคโนโลยี บรรยากาศ องค์กร ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น นอกจากนี้ยังใช้ความผูกพัน ต่อองค์กร โครงสร้างองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นตัวบ่งชี้ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงาน |
| เจริญชัย สมใจ (2555) | ผลการวิจัย พบว่า อิทธิพลทางตรงสูงสุดใน โมเดล คือ ตัวแปรด้านบรรยากาศองค์กร | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ที่มีอิทธิพลสูงสุดใน โมเดล คือ บรรยากาศองค์กร ในการสังเคราะห์ ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| พระมหาสมพร สุริโย (2555) | ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง คือ บรรยากาศโรงเรียนแบบเปิดมีค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพล เท่ากับ 0.50 | ผู้วิจัยใช้รูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล คือ บรรยากาศองค์กร ในการสังเคราะห์ ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| สุนทร สุริยพงศกร (2551) | ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ การบริหาร โรงพยาบาล คือ สมรรถนะผู้นำ โรงพยาบาล การมีส่วนร่วมของทีมนำ ใน โรงพยาบาลในการระดมความคิด และการวางแผน ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม ประสบการณ์ในการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลลัพธ์การบริหาร โรงพยาบาลชุมชน | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับผลลัพธ์ของการบริหาร โรงพยาบาลชุมชน คือ สมรรถนะ ผู้นำโรงพยาบาล การมีส่วนร่วม ของทีมในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-----------------------------------|--|---|
| สมหมาย เทียนสมใจ (2556) | ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการบริหารงาน ที่มีประสิทธิผลประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี สารสนเทศ สนับสนุนการมีส่วนร่วม | ผู้วิจัยใช้รูปแบบการบริหารงาน ที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ การ มีส่วนร่วม ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| นัตรา โพธิ์พุ่ม (2557) | ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงาน ของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) คือ ด้านภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ ด้านการบังคับบัญชา การตัดสินใจ ด้านแรงจูงใจ | ผู้วิจัยใช้ ปัจจัยที่ส่งผล ต่อการบริหารงานของโรงพยาบาล ด้านภาวะผู้นำ ในการสังเคราะห์ ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น นอกจากนี้ ใช้ปัจจัยด้านโครงสร้าง องค์การ ด้านการบังคับบัญชา การตัดสินใจ ด้านแรงจูงใจ เป็นตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน |
| ธณัฐพล ชะอุ่ม (2549) | ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิผล การบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตภาคกลาง ของประเทศไทย ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ การมีส่วนร่วม และสมรรถนะความสามารถ ทางการบริหาร | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยสำคัญที่อธิบาย ประสิทธิผลการบริหารจัดการ คือ การมีส่วนร่วมในการสังเคราะห์ ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น นอกจากนี้ ใช้วัฒนธรรมองค์การ สมรรถนะ/ ความสามารถ ทางการบริหารเป็นตัวบ่งชี้ของปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน |
| โสภิตา คล้ายหนองสรวง (2558) | ผลการวิจัย พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของสถานศึกษา ในระดับสูง การบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพัน สามารถพยากรณ์ ประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ได้ | ผู้วิจัยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น นอกจากนี้ ใช้การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ร่วมกัน ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพัน เป็นตัวบ่งชี้ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงาน |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-------------------------------|--|--|
| บุญเหลือ ทาไชสง และคณะ (2558) | ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศโรงเรียน และความผูกพันองค์กร การศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 1) วัฒนธรรม องค์การที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศโรงเรียน และความผูกพันองค์กร 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านบรรยากาศโรงเรียนและความผูกพันองค์กร และ 3) บรรยากาศโรงเรียนที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันองค์กร | ผู้วิจัยใช้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล คือ ภาวะผู้นำและบรรยากาศโรงเรียน และบรรยากาศโรงเรียน ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้นนอกจากนี้ ใช้วัฒนธรรมองค์การ ความยึดมั่นผูกพันเป็นตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน |
| วาสิณี นาคเจือ (2558) | ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำ การบริหารจัดการเรียนรู้ร่วมกัน การทำงานเป็นทีม จำนวนประชากรในพื้นที่ และระยะทางการคมนาคม รวมทั้งขีดความสามารถในการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานของโรงพยาบาลชุมชนในการสร้างการเรียนรู้ และการสร้างความเชื่อมั่นเกิดการมีส่วนร่วมของชุมชนนำไปสู่การเรียนรู้พัฒนาทักษะชาวบ้าน เชื่อมั่น ศรัทธาในทีมสหวิชาชีพ และความสามารถในการบริหารภายในหน่วยงานสมรรถนะของบุคลากรสหวิชาชีพ | ผู้วิจัยใช้ความเป็นองค์การนำของโรงพยาบาลชุมชน ในการให้บริการสาธารณสุข อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ภาวะผู้นำ ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น นอกจากนี้ ใช้การมีส่วนร่วมเป็นตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน |
| Reid et al. (1988) | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา มีปัจจัยการบริหารงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านครู ปัจจัยด้านผู้บริหาร และปัจจัยด้านสถานศึกษา | ผู้วิจัยใช้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านการบริหารงาน สภาพแวดล้อม ผู้บริหาร เป็นตัวบ่งชี้ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|-----------------------------------|--|---|
| Georgopoulos and Tanenbaum (1991) | The hospital as an organization and problem solving system ตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิผล ประกอบด้วย ความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่นขององค์กรในรูปความสำเร็จ ในการปรับตัวให้เข้ากับกับการเปลี่ยนแปลง ภายในและภายนอกองค์กร ผลการศึกษาได้รับการยืนยันข้อมูลทางสถิติที่แสดงถึงความสัมพันธ์ ระหว่าง 3 ตัวแปร | ผู้วิจัยใช้ตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่นขององค์กร ในรูปความสำเร็จในการปรับตัว ให้เข้ากับกับการเปลี่ยนแปลงภายใน และภายนอกองค์กร ในการสังเคราะห์ องค์ประกอบ เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรตาม |
| Krug, Scott and Ahadi (1990) | ผลการวิจัย พบว่า ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร มีผลต่อการเรียน | ผู้วิจัยใช้ความเป็นผู้นำของผู้บริหารมี ผลต่อการเรียนในการสังเคราะห์ ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| Lind (1993) | รูปแบบการบริหารที่ต่างกัน มีผลระดับ ความกดดันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วม และแบบให้ความ เมตตา มีระดับความกดดันต่ำกว่ารูปแบบ การบริหารอื่น โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีแรงกดดันต่ำกว่า | ผู้วิจัยใช้รูปแบบการบริหาร แบบมีส่วนร่วมในการสังเคราะห์ ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| Baksh (1995) | ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วม และเจตคติในการทำงาน มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบความสัมพันธ์ ระหว่าง โปรแกรมการมีส่วนร่วม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การมีความพึงพอใจในโอกาสที่จะเติบโต และความพึงพอใจในหัวหน้างาน | ผู้วิจัยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วม และเจตคติในการทำงาน ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |
| Thompson (1996) | พนักงานที่มีความพึงพอใจในบรรยากาศ การทำงานส่งผลให้อัตราการลาออกลดน้อยลง พนักงานลางานน้อยลง อัตราการเลิกจ้างมีน้อยลง เพราะบริษัทที่มีผลประกอบการที่ดีและอัตรา ความปลอดภัยในการทำงานมีเพิ่มมากขึ้น | ผู้วิจัยใช้ความพึงพอใจในบรรยากาศ การทำงาน ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |

ตารางที่ 19 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|----------------------|--|---|
| Montes et al. (2003) | บรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้และการสนับสนุนนวัตกรรมในองค์กร | ผู้วิจัยใช้บรรยากาศองค์กรในการสังเคราะห์ปัจจัยเพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| Freedman (2005) | บรรยากาศองค์กรมีส่วนสัมพันธ์กับความรู้สึกและผลการทำงานของพนักงาน บรรยากาศองค์กรเป็นตัววัดกระแสความสำเร็จ | ผู้วิจัยใช้บรรยากาศองค์กรในการสังเคราะห์ปัจจัยเพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |
| Bisig (2007) | การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรตามกรอบทฤษฎีและโมเดลผลการวิจัย พบปัจจัยที่สำคัญคือ รูปแบบของพฤติกรรมความเป็นผู้นำ | ผู้วิจัยใช้รูปแบบของพฤติกรรมความเป็นผู้นำในการสังเคราะห์ปัจจัยเพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |

สรุป จากการศึกษา ค้นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน 5 ปัจจัยสำคัญ ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัย และกำหนดเป็นตัวแปรต้น และนำมาสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน และนำไปศึกษา นำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ ข้อที่ 4 ของงานวิจัยในครั้งนี้

5. ปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

ถาวรศักดิ์ เทพชาตรี (2550, หน้า 89) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ และการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า การมีภาวะผู้นำ มีขวัญกำลังใจ และมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีผลทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจ

ทิพย์พาพร มหาสิน ไผศาล (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านการจัดการความรู้

ภูมิ พระรักษา (2558, หน้า 131-133) ศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ดังนี้ 1) อิทธิพลทางตรง มี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร นวัตกรรม บรรยากาศองค์การแบบเปิดและภาวะผู้นำของครู 2) อิทธิพลทางอ้อม มี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร การทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์การแบบเปิด และภาวะผู้นำของครู 3) อิทธิพลรวม มี 5 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร บรรยากาศองค์การแบบเปิดภาวะผู้นำของครู วัฒนธรรมองค์กร นวัตกรรม และการทำงานเป็นทีม

ธณกร สุวรรณกลาง (2557, หน้า 195-207) ศึกษาการพัฒนาโมเดลที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบของทีม และองค์ประกอบของทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่านิยมในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านทั้งภาวะผู้นำและองค์ประกอบของทีมด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.792 โดยค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ และองค์ประกอบของทีม สามารถอธิบายความแปรปรวนในประสิทธิผลของทีมได้ร้อยละ 79 ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบของทีมและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านองค์ประกอบของทีม ในขณะที่องค์ประกอบของทีมยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากค่านิยมในการทำงานเป็นทีมผ่านทางภาวะผู้นำอีกเส้นทางหนึ่ง

ตารางที่ 20 สรุปปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|---------------------------|---|--|
| ถาวรศักดิ์ เทพชาติ (2550) | อิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ และการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำรงในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่าน ขวัญกำลังใจ | ผู้วิจัยใช้ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจ ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรต้น |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ผู้วิจัย/ ปี | ผลการวิจัย | เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาวิจัย |
|------------------------------------|---|--|
| ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553) | ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อม ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่าน การจัดการความรู้ | ผู้วิจัยใช้ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อม ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจ ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |
| ภูมิ พระรักษา (2558) | ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลทางตรงมี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร วัฒนธรรม องค์การนวัตกรรม บรรยากาศองค์การแบบเปิด และภาวะผู้นำของครู 2) อิทธิพลทางอ้อม มี 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร การทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์การแบบเปิด และภาวะผู้นำของครู 3) อิทธิพลรวมมี 5 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร บรรยากาศ องค์การแบบเปิดภาวะผู้นำของครู วัฒนธรรม องค์การ นวัตกรรม และการทำงานเป็นทีม | ผู้วิจัยใช้ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อม ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจ ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |
| รณกร สุวรรณกลาง (2557) | ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรง ต่อองค์ประกอบของทีม การทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีม ผ่านทั้งภาวะผู้นำและองค์ประกอบของทีม ด้วยขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.792 | ผู้วิจัยใช้ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อม ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจ ในการสังเคราะห์ปัจจัย เพื่อกำหนด เป็นตัวแปรต้น |

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้นำปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลโดยส่งผ่านขวัญกำลังใจไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัยมากำหนดเป็นตัวแปรต้น และนำมาสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน และนำไปศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 ของงานวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 นี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
8. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้ประสานงานคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3, 4, 5, 6 จำนวน 200 โรงพยาบาล โรงพยาบาลละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2560, หน้า 240-245)

กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากร คือ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้ประสานงานคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3,4,5,6 จำนวน 200 โรงพยาบาล โรงพยาบาลละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาด 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ โดยยึดหลักเกณฑ์ของ Hair, Black, Babin, and Anderson (2010, p. 102) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่า ต่อ 1 ตัวแปรสังเกตได้

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 6 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 6×20 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 120 แต่เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลและให้ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็น 200 คน

จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างภายในกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มมีความคล้ายคลึงกันมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มมากที่สุด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่เป็นสมาชิกของกลุ่มย่อยเหล่านั้นทุกกลุ่ม ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน จากประชากรทั้งหมด 400 คน โดยจำแนกประชากรของแต่ละหน่วยเป็นรายโรงพยาบาล

2. นำประชากรมาคำนวณเป็นกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน โดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability proportionate to size sampling) (สุวิมล ตรีภานันท์, 2557, หน้า 166-169) โดยการคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละโรงพยาบาล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จึงได้แสดงผลดังตารางที่ 21 ต่อไปนี้

ตารางที่ 21 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของโรงพยาบาลชุมชนตามเขตบริการสุขภาพ

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|--------------------|-------|-----------------------|------------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| เขต 3 นครสวรรค์ | 1 | โรงพยาบาลมโนรมย์ | จังหวัดชัยนาท | 2 | 1 |
| | 2 | โรงพยาบาลวัดสิงห์ | จังหวัดชัยนาท | 2 | 1 |
| | 3 | โรงพยาบาลสรรพยา | จังหวัดชัยนาท | 2 | 1 |
| | 4 | โรงพยาบาลสรรคบุรี | จังหวัดชัยนาท | 2 | 1 |
| | 5 | โรงพยาบาลหันคา | จังหวัดชัยนาท | 2 | 1 |
| | 6 | โรงพยาบาลโกรกพระ | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 7 | โรงพยาบาลชุมแสง | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 8 | โรงพยาบาลหนองบัว | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 9 | โรงพยาบาลบรรพตพิสัย | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 10 | โรงพยาบาลเก้าเลี้ยว | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 11 | โรงพยาบาลตากถ้ำ | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 12 | โรงพยาบาลท่าตะโก | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 13 | โรงพยาบาลไพศาลี | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------|
| | | | | $200 \times$ จำนวนประชากรแต่ละ รพ. | จำนวนประชากรทั้งหมด |
| | 14 | โรงพยาบาลพยุหะคีรี | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 15 | โรงพยาบาลลาดยาว | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 16 | โรงพยาบาลตากฟ้า | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 17 | โรงพยาบาลแม่วงก์ | จังหวัดนครสวรรค์ | 2 | 1 |
| | 18 | โรงพยาบาลทัพทัน | จังหวัดอุทัยธานี | 2 | 1 |
| | 19 | โรงพยาบาลสว่างอารมณ์ | จังหวัดอุทัยธานี | 2 | 1 |
| | 20 | โรงพยาบาลหนองฉาง | จังหวัดอุทัยธานี | 2 | 1 |
| | 21 | โรงพยาบาลหนองขาหย่าง | จังหวัดอุทัยธานี | 2 | 1 |
| | 22 | โรงพยาบาลบ้านไร่ | จังหวัดอุทัยธานี | 2 | 1 |
| | 23 | โรงพยาบาลลานสัก | จังหวัดอุทัยธานี | 2 | 1 |
| | 24 | โรงพยาบาลห้วยคต | จังหวัดอุทัยธานี | 2 | 1 |
| | 25 | โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 26 | โรงพยาบาลไทรงาม | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|--------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------|
| | | | | $200 \times$ จำนวนประชากรแต่ละ รพ. | จำนวนประชากรทั้งหมด |
| | 27 | โรงพยาบาลคลองลาน | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 28 | โรงพยาบาลชาณุวรลักษบุรี | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 29 | โรงพยาบาลคลองขลุง | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 30 | โรงพยาบาลพรานกระต่าย | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 31 | โรงพยาบาลลานกระบือ | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 32 | โรงพยาบาลทรายทองวัฒนา | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 33 | โรงพยาบาลปางศิลาทอง | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 34 | โรงพยาบาลบึงสามัคคี | จังหวัดกำแพงเพชร | 2 | 1 |
| | 35 | โรงพยาบาลวังทรายพูน | จังหวัดพิจิตร | 2 | 1 |
| | 36 | โรงพยาบาลโพธิ์ประทับช้าง | จังหวัดพิจิตร | 2 | 1 |
| | 37 | โรงพยาบาลบางมูลนาก | จังหวัดพิจิตร | 2 | 1 |
| | 38 | โรงพยาบาลโพทะเล | จังหวัดพิจิตร | 2 | 1 |
| | 39 | โรงพยาบาลสามง่าม | จังหวัดพิจิตร | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------------------|--------------------------------------|-----------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| เขต 4 สระบุรี | 40 | โรงพยาบาลทับคล้อ | จังหวัดพิจิตร | 2 | 1 |
| | 41 | โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ตะพานหิน | จังหวัดพิจิตร | 2 | 1 |
| | 42 | โรงพยาบาลวชิรบำรุง | จังหวัดพิจิตร | 2 | 1 |
| | 43 | โรงพยาบาลบางกรวย | จังหวัดนนทบุรี | 2 | 1 |
| | 44 | โรงพยาบาลบางใหญ่ | จังหวัดนนทบุรี | 2 | 1 |
| | 45 | โรงพยาบาลบางบัวทอง | จังหวัดนนทบุรี | 2 | 1 |
| | 46 | โรงพยาบาลไทรน้อย | จังหวัดนนทบุรี | 2 | 1 |
| | 47 | โรงพยาบาลปากเกร็ด | จังหวัดนนทบุรี | 2 | 1 |
| | 48 | โรงพยาบาลคลองหลวง | จังหวัดปทุมธานี | 2 | 1 |
| | 49 | โรงพยาบาลธัญบุรี | จังหวัดปทุมธานี | 2 | 1 |
| | 50 | โรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม | จังหวัดปทุมธานี | 2 | 1 |
| 51 | โรงพยาบาลหนองเสือ | จังหวัดปทุมธานี | 2 | 1 | |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|--|-------------------------|------------------------------------|---------------------|
| | | | | $200 \times$ จำนวนประชากรแต่ละ รพ. | จำนวนประชากรทั้งหมด |
| | 52 | โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว | จังหวัดปทุมธานี | 2 | 1 |
| | 53 | โรงพยาบาลลำลูกกา | จังหวัดปทุมธานี | 2 | 1 |
| | 54 | โรงพยาบาลสามโคก | จังหวัดปทุมธานี | 2 | 1 |
| | 55 | โรงพยาบาลท่าเรือ | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 56 | โรงพยาบาลบางไทร | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 57 | โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช (นครหลวง) | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 58 | โรงพยาบาลบางบาล | จังหวัด.พระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 59 | โรงพยาบาลบางปะอิน | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 60 | โรงพยาบาลบางปะหัน | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 61 | โรงพยาบาลผักไห่ | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 62 | โรงพยาบาลภาชี | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 63 | โรงพยาบาลลาดบัวหลวง | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|-----------------------|------------------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| | 64 | โรงพยาบาลวังน้อย | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 65 | โรงพยาบาลบางซ้าย | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 66 | โรงพยาบาลอุทัย | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 67 | โรงพยาบาลมหาราช | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 68 | โรงพยาบาลบ้านแพรก | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 2 | 1 |
| | 69 | โรงพยาบาลไชโย | จังหวัดอ่างทอง | 2 | 1 |
| | 70 | โรงพยาบาลป่าโมก | จังหวัดอ่างทอง | 2 | 1 |
| | 71 | โรงพยาบาลโพธิ์ทอง | จังหวัดอ่างทอง | 2 | 1 |
| | 72 | โรงพยาบาลแสวงหา | จังหวัดอ่างทอง | 2 | 1 |
| | 73 | โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ | จังหวัดอ่างทอง | 2 | 1 |
| | 74 | โรงพยาบาลสามโก้ | จังหวัดอ่างทอง | 2 | 1 |
| | 75 | โรงพยาบาลพัฒนานิคม | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |
| | 76 | โรงพยาบาลโคกสำโรง | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|-----------------------|------------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| | 77 | โรงพยาบาลชัยบาดาล | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |
| | 78 | โรงพยาบาลท่าม่วง | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |
| | 79 | โรงพยาบาลท่าหลวง | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |
| | 80 | โรงพยาบาลสระโบสถ์ | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |
| | 81 | โรงพยาบาลโคกเจริญ | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |
| | 82 | โรงพยาบาลลำสนธิ | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |
| | 83 | โรงพยาบาลหนองม่วง | จังหวัดลพบุรี | 2 | 1 |
| | 84 | โรงพยาบาลบางระจัน | จังหวัดสิงห์บุรี | 2 | 1 |
| | 85 | โรงพยาบาลค่ายบางระจัน | จังหวัดสิงห์บุรี | 2 | 1 |
| | 86 | โรงพยาบาลพรหมบุรี | จังหวัดสิงห์บุรี | 2 | 1 |
| | 87 | โรงพยาบาลท่าช้าง | จังหวัดสิงห์บุรี | 2 | 1 |
| | 88 | โรงพยาบาลแก่งคอย | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 89 | โรงพยาบาลหนองแค | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|-----------------------|----------------|------------------------------------|---------------------|
| | | | | $200 \times$ จำนวนประชากรแต่ละ รพ. | จำนวนประชากรทั้งหมด |
| | 90 | โรงพยาบาลวิหารแดง | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 91 | โรงพยาบาลหนองแขง | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 92 | โรงพยาบาลบ้านหมอ | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 93 | โรงพยาบาลดอนพุด | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 94 | โรงพยาบาลหนองโดน | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 95 | โรงพยาบาลเสาไห้ | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 96 | โรงพยาบาลมวกเหล็ก | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 97 | โรงพยาบาลวังม่วง | จังหวัดสระบุรี | 2 | 1 |
| | 98 | โรงพยาบาลปากพลี | จังหวัดนครนายก | 2 | 1 |
| | 99 | โรงพยาบาลบ้านนา | จังหวัดนครนายก | 2 | 1 |
| | 100 | โรงพยาบาลองค์รักษ์ | จังหวัดนครนายก | 2 | 1 |
| | 101 | โรงพยาบาลสวนผึ้ง | จังหวัดราชบุรี | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|----------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------|
| | | | | $200 \times$ จำนวนประชากรแต่ละ รพ. | จำนวนประชากรทั้งหมด |
| เขต 5 ราชบุรี | 102 | โรงพยาบาลบางแพ | จังหวัดราชบุรี | 2 | 1 |
| | 103 | โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน | จังหวัดราชบุรี | 2 | 1 |
| | 104 | โรงพยาบาลปากท่อ | จังหวัดราชบุรี | 2 | 1 |
| | 105 | โรงพยาบาลวัดเพลง | จังหวัดราชบุรี | 2 | 1 |
| | 106 | โรงพยาบาลจอมบึง | จังหวัดราชบุรี | 2 | 1 |
| | 107 | โรงพยาบาลไทรโยค | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 108 | โรงพยาบาลสมเด็จพระปิยะ มหาราช | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 109 | โรงพยาบาลบ่อพลอย | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 110 | โรงพยาบาลท่ากระดาน | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 111 | โรงพยาบาลทองผาภูมิ | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 112 | โรงพยาบาลสังขละบุรี | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 113 | โรงพยาบาลเจ้าคุณไพบุลย์ | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|----------------------------|-------------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| | 114 | โรงพยาบาลเลขาวิญ | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 115 | โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 116 | โรงพยาบาลสถานพระบรมมี | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 117 | โรงพยาบาลศุภศรีศิริสวัสดิ์ | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 118 | โรงพยาบาลห้วยกระเจา | จังหวัดกาญจนบุรี | 2 | 1 |
| | 119 | โรงพยาบาลเดิมบางนางบวช | จังหวัดสุพรรณบุรี | 2 | 1 |
| | 120 | โรงพยาบาลด่านช้าง | จังหวัดสุพรรณบุรี | 2 | 1 |
| | 121 | โรงพยาบาลบางปลาม้า | จังหวัดสุพรรณบุรี | 2 | 1 |
| | 122 | โรงพยาบาลศรีประจันต์ | จังหวัดสุพรรณบุรี | 2 | 1 |
| | 123 | โรงพยาบาลดอนเจดีย์ | จังหวัดสุพรรณบุรี | 2 | 1 |
| | 124 | โรงพยาบาลสามชุก | จังหวัดสุพรรณบุรี | 2 | 1 |
| | 125 | โรงพยาบาลอู่ทอง | จังหวัดสุพรรณบุรี | 2 | 1 |
| | 126 | โรงพยาบาลหนองหญ้าไซ | จังหวัดสุพรรณบุรี | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|------------------------|--------------------|------------------------------------|---------------------|
| | | | | $200 \times$ จำนวนประชากรแต่ละ รพ. | จำนวนประชากรทั้งหมด |
| | 127 | โรงพยาบาลกำแพงแสน | จังหวัดนครปฐม | 2 | 1 |
| | 128 | โรงพยาบาลนครชัยศรี | จังหวัดนครปฐม | 2 | 1 |
| | 129 | โรงพยาบาลห้วยพญา | จังหวัดนครปฐม | 2 | 1 |
| | 130 | โรงพยาบาลดอนตูม | จังหวัดนครปฐม | 2 | 1 |
| | 131 | โรงพยาบาลบางเลน | จังหวัดนครปฐม | 2 | 1 |
| | 132 | โรงพยาบาลสามพราน | จังหวัดนครปฐม | 2 | 1 |
| | 133 | โรงพยาบาลพุทธมณฑล | จังหวัดนครปฐม | 2 | 1 |
| | 134 | โรงพยาบาลหลวงพ่อบึง | จังหวัดนครปฐม | 2 | 1 |
| | 135 | โรงพยาบาลนภากาศ | จังหวัดสมุทรสงคราม | 2 | 1 |
| | 136 | โรงพยาบาลอัมพวา | จังหวัดสมุทรสงคราม | 2 | 1 |
| | 137 | โรงพยาบาลเขาชัย | จังหวัดเพชรบุรี | 2 | 1 |
| | 138 | โรงพยาบาลหนองหญ้าปล้อง | จังหวัดเพชรบุรี | 2 | 1 |
| | 139 | โรงพยาบาลชะอำ | จังหวัดเพชรบุรี | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|-----------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------|
| | | | | $200 \times$ จำนวนประชากรแต่ละ รพ. | จำนวนประชากรทั้งหมด |
| | 140 | โรงพยาบาลท่ายาง | จังหวัดเพชรบุรี | 2 | 1 |
| | 141 | โรงพยาบาลบ้านลาด | จังหวัดเพชรบุรี | 2 | 1 |
| | 142 | โรงพยาบาลบ้านแหลม | จังหวัดเพชรบุรี | 2 | 1 |
| | 143 | โรงพยาบาลแก่งกระจาน | จังหวัดเพชรบุรี | 2 | 1 |
| | 144 | โรงพยาบาลกุยบุรี | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 2 | 1 |
| | 145 | โรงพยาบาลทับสะแก | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 2 | 1 |
| | 146 | โรงพยาบาลบางสะพาน | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 2 | 1 |
| | 147 | โรงพยาบาลบางสะพานน้อย | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 2 | 1 |
| | 148 | โรงพยาบาลปราณบุรี | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 2 | 1 |
| | 149 | โรงพยาบาลหัวหิน | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 2 | 1 |
| | 150 | โรงพยาบาลสามร้อยยอด | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|--------------------------|--------------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| เขต 6 ระยอง | 151 | โรงพยาบาลบางบ่อ | จังหวัดสมุทรปราการ | 2 | 1 |
| | 152 | โรงพยาบาลบางจาก | จังหวัดสมุทรปราการ | 2 | 1 |
| | 153 | โรงพยาบาลพระสมุทรเจดีย์ | จังหวัดสมุทรปราการ | 2 | 1 |
| | 154 | โรงพยาบาลบ้านบึง | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 155 | โรงพยาบาลหนองใหญ่ | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 156 | โรงพยาบาลวัดญาณสังวราราม | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 157 | โรงพยาบาลพานทอง | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 158 | โรงพยาบาลพนัสนิคม | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 159 | โรงพยาบาลแหลมฉบัง | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 160 | โรงพยาบาลเกาะสีชัง | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 161 | โรงพยาบาลสัตหีบ | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 162 | โรงพยาบาลบ่อทอง | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |
| | 163 | โรงพยาบาลบางละมุง | จังหวัดชลบุรี | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|------------------------|-------------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| | 164 | โรงพยาบาลบ้านฉาง | จังหวัดระยอง | 2 | 1 |
| | 165 | โรงพยาบาลวังจันทร์ | จังหวัดระยอง | 2 | 1 |
| | 166 | โรงพยาบาลบ้านค่าย | จังหวัดระยอง | 2 | 1 |
| | 167 | โรงพยาบาลปลวกแดง | จังหวัดระยอง | 2 | 1 |
| | 168 | โรงพยาบาลท่าตะเกียบ | จังหวัดฉะเชิงเทรา | 2 | 1 |
| | 169 | โรงพยาบาลบางคล้า | จังหวัดฉะเชิงเทรา | 2 | 1 |
| | 170 | โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว | จังหวัดฉะเชิงเทรา | 2 | 1 |
| | 171 | โรงพยาบาลบางปะกง | จังหวัดฉะเชิงเทรา | 2 | 1 |
| | 172 | โรงพยาบาลบ้านโพธิ์ | จังหวัดฉะเชิงเทรา | 2 | 1 |
| | 173 | โรงพยาบาลพนมสารคาม | จังหวัดฉะเชิงเทรา | 2 | 1 |
| | 174 | โรงพยาบาลสนามชัยเขต | จังหวัดฉะเชิงเทรา | 2 | 1 |
| | 175 | โรงพยาบาลแปลงยาว | จังหวัดฉะเชิงเทรา | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|-----------------------|-----------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| | 176 | โรงพยาบาลขลุง | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 177 | โรงพยาบาลท่าใหม่ | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 178 | โรงพยาบาลเขาสุกิ | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 179 | โรงพยาบาลสองพี่น้อง | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 180 | โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 181 | โรงพยาบาลมะขาม | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 182 | โรงพยาบาลแหลมสิงห์ | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 183 | โรงพยาบาลสอยดาว | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 184 | โรงพยาบาลแก่งหางแมว | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 185 | โรงพยาบาลนายายอาม | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 186 | โรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ | จังหวัดจันทบุรี | 2 | 1 |
| | 187 | โรงพยาบาลคลองใหญ่ | จังหวัดตราด | 2 | 1 |
| | 188 | โรงพยาบาลเขาสมิง | จังหวัดตราด | 2 | 1 |

ตารางที่ 21 (ต่อ)

| เขตบริการสุขภาพ | ลำดับ | รายชื่อโรงพยาบาลชุมชน | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | |
|-----------------|-------|-----------------------|-------------------|--|---|
| | | | | $200 \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละ รพ.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$ | |
| | 189 | โรงพยาบาลบ่อไร่ | จังหวัดตราด | 2 | 1 |
| | 190 | โรงพยาบาลแหลมงอบ | จังหวัดตราด | 2 | 1 |
| | 191 | โรงพยาบาลนาดี | จังหวัดปราจีนบุรี | 2 | 1 |
| | 192 | โรงพยาบาลบ้านสร้าง | จังหวัดปราจีนบุรี | 2 | 1 |
| | 193 | โรงพยาบาลประจันตคาม | จังหวัดปราจีนบุรี | 2 | 1 |
| | 194 | โรงพยาบาลศรีมหาโพธิ์ | จังหวัดปราจีนบุรี | 2 | 1 |
| | 195 | โรงพยาบาลศรีมโหสถ | จังหวัดปราจีนบุรี | 2 | 1 |
| | 196 | โรงพยาบาลคลองหาด | จังหวัดสระแก้ว | 2 | 1 |
| | 197 | โรงพยาบาลตาพระยา | จังหวัดสระแก้ว | 2 | 1 |
| | 198 | โรงพยาบาลวังน้ำเย็น | จังหวัดสระแก้ว | 2 | 1 |
| | 199 | โรงพยาบาลวัฒนานคร | จังหวัดสระแก้ว | 2 | 1 |
| | 200 | โรงพยาบาลอรัญประเทศ | จังหวัดสระแก้ว | 2 | 1 |

หลังจากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling) โดยวิธีจับสลาก ด้วยการเขียนใส่กระดาษ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล 1 ใบ และผู้ประสานงานคุณภาพ โรงพยาบาล 1 ใบ แล้วม้วนใส่ภาชนะแล้วทำการจับสลาก โรงพยาบาลละ 1 ใบ ใบที่จับสลากได้ จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการจับสลากตามวิธีที่กำหนดจำนวน 200 โรงพยาบาล ก็จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2543, หน้า 9)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) ขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากข้อมูลพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของประสิทธิผล และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ตัวบ่งชี้ และสาระหลักเพื่อการวัด เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงาน และมาตรฐาน HA ของโรงพยาบาล ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร และ 5) บรรยากาศองค์กร จำนวน 35 ข้อ โดยแต่ละคำถามในแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating scale) จะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดระดับความคิดเห็นซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลตามที่เป็นจริง และที่คาดหวัง จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ จำนวน 21 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating scale) มีระดับ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลตามที่เป็นจริง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|---|---------|----------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นจริงมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นจริงมาก |
| 3 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นจริงปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นจริงน้อย |
| 1 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นจริงน้อยที่สุด |

สำหรับเกณฑ์กำหนดประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่คาดหวัง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นที่คาดหวังมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นที่คาดหวังมาก |
| 3 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นที่คาดหวังปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นที่คาดหวังน้อย |
| 1 | หมายถึง | ผลการดำเนินงานเป็นที่คาดหวังน้อยที่สุด |

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแบบวัดระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการและแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ตัวบ่งชี้ สาระหลักเพื่อการวัด และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 และมีการตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของข้อความ ความเหมาะสมของปริมาณ ข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษา

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความตรง (Validity) ใช้วิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการและวิจัย จำนวน 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารสาธารณสุข จำนวน 2 ท่าน ได้แก่

ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการและวิจัย จำนวน 3 ท่าน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นักรบ เกียรติอ่ำ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
3. ดร.พรฤดี นิธิรัตน์ อาจารย์พยาบาล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ) รองผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารสาธารณสุข จำนวน 2 ท่าน

4. นายแพทย์วรา เสดวัตนะกุล นายแพทย์เชี่ยวชาญด้านเวชกรรมป้องกัน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี
5. นายแพทย์รัช คงคาลัย นายแพทย์เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

การประเมินค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of item objective congruence: IOC) จากการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยทำการตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยที่สอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

โดยข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC เข้าใกล้ 1 ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข (สุวิมล ติรกานนท์, 2551, หน้า 163-166)

หลังจากนั้นนำแบบประเมินที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา หรือนิยามศัพท์เฉพาะมาคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร

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

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ระหว่าง 0.50-1.00 ซึ่งแสดงว่า ข้อความนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา (วรรณิ แกมเกตุ, 2551, หน้า 221) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า จากข้อคำถามจำนวน 56 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่าง 0.80-1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ผ่านเกณฑ์ แสดงว่ามีค่าความตรง และนำไปทดลองใช้ต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงในพื้นที่เขตบริการสุขภาพที่ 9, 10, 11 จำนวน 30 แห่ง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha โดยใช้เกณฑ์พิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อถือได้สูง (สุวิมล ติรกานนท์, 2551, หน้า 172-176) โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เท่ากับ 0.860 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 0.957 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร เท่ากับ 0.925 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร เท่ากับ 0.910 5) บรรยากาศองค์กร เท่ากับ 0.872 และประสิทธิผลการดำเนินงาน เท่ากับ 0.934 โดยได้ค่าความเที่ยงรวมของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.939 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยส่ง โครงร่างวิทยานิพนธ์เข้ารับการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อผ่านการอนุมัติ ผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง แนะนำตัว ชี้แจงการเข้าร่วมวิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัย

ทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย พร้อมทั้งลงนามยินยอมและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยชี้แจงสิทธิที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าร่วมวิจัย หรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ ถ้ารู้สึกอึดอัด หรืออาจรู้สึกไม่สบายใจอยู่กับบางคำถาม กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านี้ได้ รวมถึงมีสิทธิถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่องานที่ผู้วิจัยปฏิบัติ หรือผลกระทบต่อส่วนตัวใด ๆ ทั้งสิ้น สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย โดยผู้วิจัยเสนอการวิจัยในภาพรวม และนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตการเก็บแบบสอบถาม จากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3, 4, 5, 6 จำนวน 200 แห่ง เก็บข้อมูลและใช้ชื่อหน่วยงานเพื่อจัดทำคุณฉันทินท์
2. เมื่อส่งหนังสือขออนุญาตเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลชุมชนเพื่อประสานวันจัดส่งเอกสารและแบบสอบถามให้กับโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 200 โรงพยาบาล
3. ผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยส่งชี้แจงการเข้าร่วมวิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย พร้อมทั้งลงนามยินยอมและขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล โดยชี้แจงสิทธิที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถเข้าร่วมการวิจัยหรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้
4. การเก็บข้อมูลโดยการทำแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม ประมาณ 30-45 นาที ต่อชุด
5. นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ระยะเวลาการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง 1 มิถุนายน พ.ศ. 2560-30 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 เดือน

วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มีการดำเนินการดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัสในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ขั้นตอน

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาล ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงาน และมาตรฐาน HA ของโรงพยาบาล สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) บรรยากาศองค์กร สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและตามที่คาดหวัง สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง โดยใช้ Paired samples t-test

2.5 ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ (โดยคุณเกณฑ์การตรวจสอบที่ตารางที่ 22)

2.6 วิเคราะห์น้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้วยการวิเคราะห์ เส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มีค่าเฉลี่ย มีดังนี้

4.21-5.00 เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด

3.41-4.20 เป็นจริงมาก หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก

2.61-3.40 เป็นจริงปานกลาง หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีปานกลาง

1.81-2.60 เป็นจริงน้อย หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีน้อย

1.00-1.80 เป็นจริงน้อยที่สุด หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มีค่าเฉลี่ย มีดังนี้

4.21-5.00 คาดหวังมากที่สุด หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด

3.41-4.20 คาดหวังมาก หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก

2.61-3.40 คาดหวังปานกลาง หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีปานกลาง

1.81-2.60 คาดหวังน้อย หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีน้อย

1.00-1.80 คาดหวังน้อยที่สุด หมายถึง ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

- การกำหนดเกณฑ์การแปลผล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
 ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย มีดังนี้
- 4.21-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับดีมากที่สุด
 - 3.41-4.20 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับดีมาก
 - 2.61-3.40 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับดีปานกลาง
 - 1.81-2.60 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับดีน้อย
 - 1.00-1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด
- การกำหนดเกณฑ์การแปลผล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
 ของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย มีดังนี้
- 4.21-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับดีมากที่สุด
 - 3.41-4.20 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับดีมาก
 - 2.61-3.40 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับดีปานกลาง
 - 1.81-2.60 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับดีน้อย
 - 1.00-1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด
- การกำหนดเกณฑ์การแปลผล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ
 โรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านขวัญกำลังใจของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย มีดังนี้
- 4.21-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับดีมากที่สุด
 - 3.41-4.20 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับดีมาก
 - 2.61-3.40 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับดีปานกลาง
 - 1.81-2.60 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับดีน้อย
 - 1.00-1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด
- การกำหนดเกณฑ์การแปลผล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
 ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย มีดังนี้
- 4.21-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับดีมากที่สุด
 - 3.41-4.20 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับดีมาก
 - 2.61-3.40 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับดีปานกลาง
 - 1.81-2.60 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับดีน้อย
 - 1.00-1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลผล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
 ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านบรรยากาศองค์กร มีค่าเฉลี่ย มีดังนี้
 4.21-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดีมากที่สุด
 3.41-4.20 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดีมาก
 2.61-3.40 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดีปานกลาง
 1.81-2.60 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดีน้อย
 1.00-1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

ตารางที่ 22 ดัชนีตรวจสอบความตรงของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการตรวจสอบ
 ดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Hooper, Coughlan, & Mullen, 2008, p. 58)

| สถิติที่ใช้วัดความสอดคล้อง | เกณฑ์ | คำอธิบาย |
|---|---------------------|--|
| Chi-square χ^2 p-value | มากกว่า .05 | แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้อง |
| χ^2 / df | น้อยกว่า 2.00 | ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ มีค่าน้อยกว่า 2 |
| RMSEA | น้อยกว่า .07 | แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูล |
| Root mean square error of approximation | (Steiger,1990) | เชิงประจักษ์ |
| SRMR | น้อยกว่า .08 | แสดงว่าโมเดลที่ได้มีความสอดคล้องกันดี |
| Standardized root mean square residual | (Hu & Bentler,1999) | |
| TLI tucker lewis index | มากกว่า .95 | แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้อง |
| CFI | มากกว่า .95 | คือ โมเดลทฤษฎีการวัดที่สร้างมีความสอดคล้อง |
| Comparative fit index | | กับข้อมูลเชิงประจักษ์ |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6” นี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. เพื่อศึกษานำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ในการศึกษาคั้งนี้เก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 200 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) บรรยากาศองค์กร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2, 3 และ 4 ของงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวัง แตกต่างจากที่เป็นจริง

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอสัญลักษณ์และความหมายของค่าสถิติและตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ (สุวิมล ตรีภานันท์, 2555)

| | |
|--------------------------|--|
| สัญลักษณ์ที่ใช้ | ความหมาย |
| \bar{X} | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| SD | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) |
| SE | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error) |
| χ^2 | ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) |
| Df | ค่าระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom) |
| χ^2 / df | (Relative Chi-Square) |
| P | ค่าความน่าจะเป็น (Probability) ของสถิติทดสอบ |
| RMSEA | ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root mean square error of approximation) |
| SRMR | ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Standardized root mean square residual) |
| t | ค่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน |
| R ² | ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (Coefficient of determination) |
| β | สัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized coefficients) |
| TLI | ค่าแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูล (Tucker-Lewis index) |
| CFI | ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Comparative fit index) |
| TE | อิทธิพลโดยรวม (Total effect) |
| IE | อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) |
| DE | อิทธิพลทางตรง (Direct effect) |
| สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร | |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ | ตัวแปร |
| F1 | ภาวะผู้นำของผู้บริหาร |
| F2 | เทคโนโลยีสารสนเทศ |
| F3 | ขวัญกำลังใจของบุคลากร |

| | |
|----|-------------------------|
| F4 | การมีส่วนร่วมของบุคลากร |
| F5 | บรรยากาศองค์กร |
| F6 | ประสิทธิผลการดำเนินงาน |

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการ โรงพยาบาล หรือผู้ประสานงานคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3, 4, 5, 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้แสดงไว้ตามตารางที่ 22 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 23 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 28 | 14.00 |
| หญิง | 172 | 86.00 |
| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | | |
| 1ปี-5 ปี | 10 | 5.00 |
| 5 ปีขึ้นไป-10 ปี | 11 | 5.50 |
| 10 ปีขึ้นไป-15 ปี | 14 | 7.00 |
| 15 ปีขึ้นไป-20 ปี | 19 | 9.50 |
| 20 ปีขึ้นไป | 146 | 73.00 |
| ตำแหน่งงาน | | |
| นายแพทย์ | 15 | 7.50 |
| ทันตแพทย์ | 2 | 1.00 |
| เภสัชกร | 4 | 2.00 |
| พยาบาลวิชาชีพ | 164 | 82.00 |
| นักวิชาการสาธารณสุข | 13 | 6.50 |
| นักจัดการงานทั่วไป | 2 | 1.00 |

ตารางที่ 23 (ต่อ)

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| มาตรฐาน HA | | |
| ยังไม่ได้รับรองมาตรฐาน | 29 | 14.50 |
| ได้รับการรับรองครั้งแรก | 51 | 25.50 |
| ได้รับการต่ออายุครั้งที่ 1 | 68 | 34.00 |
| ได้รับการต่ออายุครั้งที่ 2 | 28 | 14.00 |
| ได้รับการต่ออายุครั้งที่ 3 | 11 | 5.50 |
| ได้รับการรับรองแต่ไม่ได้ต่ออายุการรับรอง | 13 | 6.50 |
| รวม | 200 | 100.00 |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมา คือ 15 ปีขึ้นไป-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.50 รองลงมา คือ 10 ปีขึ้นไป-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.00 รองลงมา คือ 5 ปีขึ้นไป-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.50 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 ปี-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00 เป็นอันดับสุดท้าย อยู่ในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพมากที่สุด คือ ร้อยละ 82.00 รองลงมา คือ ตำแหน่งนายแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 7.50 รองลงมา คือ ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 6.50 รองลงมา คือ ตำแหน่งเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 2.00 และตำแหน่งทันตแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 1.00 เป็นอันดับสุดท้าย มีสถานะการรับรองมาตรฐาน HA ที่ได้รับการต่ออายุครั้งที่ 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ ได้รับการรับรองครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา คือ ยังไม่ได้รับรอง คิดเป็นร้อยละ 14.50 รองลงมาได้รับการต่ออายุครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมา ได้รับการรับรองแต่ไม่ได้ต่ออายุ คิดเป็นร้อยละ 6.50 และได้รับการต่ออายุครั้งที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 5.50 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) บรรยากาศองค์กร

วิเคราะห์ส่วนนี้ เพื่อศึกษาระดับระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) บรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ดังมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร

| ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------------------------------|----------------|---------------|-------------|------------|-----------|------|------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. ผู้บริหารเต็มใจที่จะปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ | 84 (42.00) | 92 (46.00) | 22 (11.00) | 2 (1.00) | - | 4.29 | 0.70 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 2. ผู้บริหารสามารถปรับรูปแบบการบริหารให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี | 51 (25.50) | 99 (49.50) | 45 (22.50) | 5 (2.50) | - | 3.98 | 0.76 | ดีมาก | 4 |
| 3. ผู้บริหารสามารถนำโรงพยาบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ของโรงพยาบาล | 52 (26.00) | 100 (50.00) | 41 (20.50) | 7 (3.50) | - | 3.99 | 0.78 | ดีมาก | 3 |
| 4. ผู้บริหารมีความสามารถในการใช้ประสบการณ์ในการบริหารเพื่อแก้ปัญหาให้กับโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 51 (25.50) | 92 (46.00) | 49 (24.50) | 8 (4.00) | - | 3.93 | 0.81 | ดีมาก | 5 |

ตารางที่ 24 (ต่อ)

| ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|-----------------------------------|---------------|---------------|--------------|------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 5. ผู้บริหารมีบุคลิกลักษณะ ของผู้นำที่ใช้การจูงใจในการ ทำให้ผู้อื่นปฏิบัติเพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย | 42 (21.00) | 95 (47.50) | 49 (24.50) | 14 (7.00) | - | 3.83 | 0.84 | ดีมาก | 7 |
| 6. ผู้บริหารมีส่วนสำคัญ ในการกระตุ้นให้เกิดกิจกรรม การพัฒนาต่าง ๆ ของ โรงพยาบาล | 87 (43.50) | 75 (37.50) | 31 (15.50) | 7 (3.50) | - | 4.21 | 0.83 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 7. ผู้บริหารสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล | 56 (28.00) | 79 (39.50) | 56 (28.00) | 9 (4.50) | - | 3.91 | 0.86 | ดีมาก | 6 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.02 | 0.67 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 24 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำ
ของผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 คือ ผู้บริหารเต็มใจที่จะปฏิบัติ
ภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 (SD = 0.70)
เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมการพัฒนาต่าง ๆ
ของโรงพยาบาล อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 (SD = 0.83) รองลงมา คือ ผู้บริหารสามารถ
นำโรงพยาบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ของโรงพยาบาล อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99
(SD = 0.78) รองลงมา คือ ผู้บริหารสามารถปรับรูปแบบการบริหารให้เหมาะสมสอดคล้อง
กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 (SD = 0.76) รองลงมา คือ ผู้บริหาร
มีความสามารถในการใช้ประสบการณ์ในการบริหารเพื่อแก้ปัญหาให้กับโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว
มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 (SD = 0.81) รองลงมา คือ ผู้บริหารสร้างความสัมพันธ์
ระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 (SD = 0.86)
และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารมีบุคลิกลักษณะของผู้นำที่ใช้การจูงใจในการทำให้ผู้อื่นปฏิบัติ
เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 (SD = 0.84)

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------------------------------|----------------|---------------|---------------|------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. โรงพยาบาลมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในโรงพยาบาล | 57 (28.50) | 121 (60.50) | 19 (9.50) | 3 (1.50) | - | 4.16 | 0.65 | ดีมาก | 1 |
| 2. โรงพยาบาลมีซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ | 41 (20.50) | 126 (63.00) | 32 (16.00) | 1 (0.50) | - | 4.04 | 0.62 | ดีมาก | 2 |
| 3. โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน | 57 (28.50) | 95 (47.50) | 42 (21.00) | 6 (3.50) | - | 4.02 | 0.79 | ดีมาก | 4 |
| 4. โรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน | 55 (27.50) | 99 (49.50) | 41 (20.50) | 5 (2.50) | - | 4.02 | 0.76 | ดีมาก | 3 |
| 5. โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยบริการ | 48 (24.00) | 106 (53.00) | 35 (17.50) | 11 (5.50) | - | 3.96 | 0.80 | ดีมาก | 5 |
| 6. โรงพยาบาลมีการจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน | 16 (8.00) | 71 (35.50) | 93 (46.50) | 20 (10.00) | - | 3.42 | 0.78 | ดีมาก | 8 |
| 7. โรงพยาบาลมีระบบการประมวลผลสารสนเทศที่รวดเร็ว เหมาะสม และสอดคล้องกับการวางแผน การบริหารจัดการที่ดี | 20 (10.00) | 93 (46.50) | 72 (36.00) | 15 (7.50) | - | 3.59 | 0.77 | ดีมาก | 6 |
| 8. โรงพยาบาลมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลและวิเคราะห์ผลงานได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ | 17 (8.50) | 100 (50.00) | 65 (32.50) | 18 (9.00) | - | 3.58 | 0.77 | ดีมาก | 7 |
| ภาพรวม | | | | | | 3.85 | 0.61 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 25 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 คือ โรงพยาบาลมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในโรงพยาบาล อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.65) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 (SD = 0.62) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (SD = 0.76) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (SD = 0.79) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 (SD = 0.80) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีระบบการประมวลผลสารสนเทศที่รวดเร็ว เหมาะสม และสอดคล้องกับการวางแผน การบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (SD = 0.77) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลและวิเคราะห์ผลงาน ได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 (SD = 0.77) และอันดับสุดท้าย คือ โรงพยาบาลมีการจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 (SD = 0.78)

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้านขวัญกำลังใจของบุคลากร

| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
|---|-----------------------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|-----------|------|------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. บุคลากรในโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย | 28 (14.00) | 99 (49.50) | 64 (32.00) | 9 (4.50) | - | 3.73 | 0.75 | ดีมาก | 3 |
| 2. บุคลากรในโรงพยาบาลมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานสูง | 31 (15.50) | 91 (45.50) | 68 (34.00) | 10 (5.00) | - | 3.72 | 0.79 | ดีมาก | 4 |
| 3. บุคลากรในโรงพยาบาลมีการทำงานเป็นทีม ร่วมคิด ร่วมทำ | 34 (17.00) | 101 (50.50) | 58 (29.00) | 7 (3.50) | - | 3.81 | 0.75 | ดีมาก | 1 |
| 4. บุคลากรในโรงพยาบาลมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง | 25 (12.50) | 89 (44.50) | 69 (34.50) | 14 (7.00) | 3 (1.50) | 3.60 | 0.85 | ดีมาก | 6 |

ตารางที่ 26 (ต่อ)

| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------------------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 5. โรงพยาบาลมีการสร้าง บรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน | 14 (7.00) | 107 (53.50) | 65 (32.50) | 14 (7.00) | - | 3.61 | 0.72 | ดีมาก | 5 |
| 6. โรงพยาบาลของท่าน มีค่านิยมหลักที่สร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน | 28 (14.00) | 104 (52.00) | 59 (29.50) | 8 (4.00) | 1 (0.50) | 3.75 | 0.76 | ดีมาก | 2 |
| ภาพรวม | | | | | | 3.70 | 0.67 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 26 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีการทำงานเป็นทีม ร่วมคิด ร่วมทำ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 (SD = 0.75) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ โรงพยาบาลของท่านมีค่านิยมหลักที่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 (SD = 0.76) รองลงมา คือบุคลากรในโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.75) รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานสูง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.79) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 (SD = 0.72) และอันดับสุดท้าย คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (SD = 0.85)

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

| ด้านการมีส่วนร่วม ของบุคลากร | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | SD | ระดับความ คิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------------------------------|----------------|---------------|---------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. บุคลากรในโรงพยาบาล มีส่วนร่วมในการ ตั้งเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์การทำงาน | 22 (11.00) | 105 (52.50) | 66 (33.00) | 7 (3.50) | - | 3.71 | 0.71 | ดีมาก | 8 |
| 2. บุคลากรในโรงพยาบาลมี ส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนางาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ โรงพยาบาล | 47 (23.50) | 103 (51.50) | 45 (22.50) | 5 (2.50) | - | 3.96 | 0.75 | ดีมาก | 2 |
| 3. บุคลากรในโรงพยาบาลมี ส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม โดยการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วม ประเมินผล | 40 (20.00) | 90 (45.00) | 66 (33.00) | 4 (2.00) | - | 3.83 | 0.76 | ดีมาก | 6 |
| 4. บุคลากรในโรงพยาบาล มีส่วนร่วมในการพัฒนา คุณภาพงานและความก้าวหน้า ในการทำงาน | 42 (21.00) | 106 (53.00) | 48 (24.00) | 4 (2.00) | - | 3.93 | 0.73 | ดีมาก | 3 |
| 5. บุคลากรในโรงพยาบาลมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจของ ผู้บริหาร | 10 (5.00) | 103 (51.50) | 62 (31.00) | 23 (11.50) | 2 (1.00) | 3.48 | 0.80 | ดีมาก | 9 |
| 6. บุคลากรในโรงพยาบาลมี ความมุ่งมั่นในการทำงานและ ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมี คุณภาพ | 31 (15.50) | 115 (57.50) | 51 (25.50) | 2 (1.00) | 1 (0.50) | 3.87 | 0.69 | ดีมาก | 5 |
| 7. บุคลากรในโรงพยาบาล มีความเป็นอิสระในการทำงาน ที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่ | 33 (16.50) | 118 (59.00) | 43 (21.50) | 6 (3.00) | - | 3.89 | 0.70 | ดีมาก | 4 |
| 8. บุคลากรในโรงพยาบาลมี อำนาจในการตัดสินใจเพื่อ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น | 39 (19.50) | 118 (59.00) | 41 (20.50) | 2 (1.00) | - | 3.97 | 0.66 | ดีมาก | 1 |

ตารางที่ 27 (ต่อ)

| ด้านการมีส่วนร่วม ของบุคลากร | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|-----------------------------------|-----|---------|------|------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 9. บุคลากรในโรงพยาบาล สามารถปฏิบัติงานและส่งมอบ ผลงานที่ดีต่อผู้รับผลงานได้ อย่างครบถ้วน | 21 | 112 | 62 | 4 | 1 | 3.74 | 0.69 | ดีมาก | 7 |
| ภาพรวม | | | | | | 3.82 | 0.59 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 27 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 คือ บุคลากรในโรงพยาบาล มีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (SD = 0.66) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนางาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 (SD = 0.75) รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพงานและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 (SD = 0.73) รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีความเป็นอิสระในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 (SD = 0.70) รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการทำงานและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมีคุณภาพ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 (SD = 0.69) รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม โดยการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประเมินผล อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 (SD = 0.76) รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลสามารถปฏิบัติงานและส่งมอบผลงานที่ดีต่อผู้รับผลงาน ได้อย่างครบถ้วน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 (SD = 0.69) รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.71) และอันดับสุดท้าย คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้บริหาร อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 (SD = 0.80)

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ด้านบรรยากาศองค์กร

| ด้านบรรยากาศองค์กร | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------------------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. บุคลากรในโรงพยาบาลมี การรับรู้ต่อเป้าหมาย นโยบาย และกฎระเบียบต่าง ๆ ของ โรงพยาบาล | 22 (11.00) | 112 (56.00) | 57 (28.50) | 9 (4.50) | - | 3.74 | 0.71 | ดีมาก | 2 |
| 2. บุคลากรในโรงพยาบาลมีการรับรู้ ต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความท้าทายและความก้าวหน้าในงาน | 20 (10.00) | 110 (55.00) | 61 (30.50) | 9 (4.50) | - | 3.71 | 0.71 | ดีมาก | 4 |
| 3. บุคลากรในโรงพยาบาล มีการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน | 19 (9.500) | 112 (56.00) | 64 (32.00) | 4 (2.00) | 1 (0.50) | 3.72 | 0.68 | ดีมาก | 3 |
| 4. บุคลากรในโรงพยาบาลมี การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงานในหน่วยงานและ ช่วยเหลือการทำงานซึ่งกัน และกัน | 25 (12.50) | 121 (60.50) | 49 (24.50) | 5 (2.50) | - | 3.83 | 0.67 | ดีมาก | 1 |
| 5. โรงพยาบาลมีบรรยากาศ การทำงานที่ดี | 20 (10.00) | 112 (56.00) | 58 (29.00) | 10 (5.00) | - | 3.71 | 0.71 | ดีมาก | 4 |
| ภาพรวม | | | | | | 3.74 | 0.60 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 28 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร
ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ในระดับดีมาก
($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
ของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 คือบุคลากรในโรงพยาบาลมีการรับรู้ความสัมพันธ์
ระหว่างผู้ร่วมงานในหน่วยงานและช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย
3.83 (SD = 0.67) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีการรับรู้ต่อเป้าหมาย
นโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ของโรงพยาบาล อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 (SD = 0.71)
รองลงมา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย
3.72 (SD = 0.68) และอันดับสุดท้ายที่เท่ากัน คือ บุคลากรในโรงพยาบาลมีการรับรู้ต่อภาระหน้าที่

ความรับผิดชอบ ความท้าทาย และความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.71) และโรงพยาบาลมีบรรยากาศการทำงานที่ดี อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.71)

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผล
ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------|------|----------------------|--------|
| 1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร | 4.02 | 0.67 | ดีมาก | 1 |
| 2. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.85 | 0.61 | ดีมาก | 2 |
| 3. ขวัญกำลังใจของบุคลากร | 3.70 | 0.67 | ดีมาก | 5 |
| 4. การมีส่วนร่วมของบุคลากร | 3.82 | 0.59 | ดีมาก | 3 |
| 5. บรรยากาศองค์กร | 3.74 | 0.60 | ดีมาก | 4 |
| รวม | 3.82 | 0.63 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 29 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผล
ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 อยู่ในระดับดีมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.82 (SD = 0.63) โดยมีรายละเอียดของแต่ละปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (SD = 0.67) รองลงมา คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับดีมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.85 (SD = 0.61) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของบุคลากร อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย
3.83 (SD = 0.59) รองลงมา คือ บรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 (SD = 0.60)
และขวัญกำลังใจของบุคลากร อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (SD = 0.67) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง

การวิเคราะห์ส่วนนี้ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน
ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ
ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อแสดงถึงระดับ
และลักษณะการกระจายของตัวแปรที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการดูแลผู้ป่วย

| ผลด้านการดูแลผู้ป่วย | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
|--|---|---------------|---------------|---------------|--------------|-----------|------|------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. อัตราส่วนการตายมารดาไทย ไม่เกิน 15 ต่อแสนการเกิดมีชีวิต | 181 (90.50) | 7 (3.50) | 4 (2.00) | - | 8 (4.00) | 4.77 | 0.84 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 2. ร้อยละของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ควบคุมได้ | 88 (44.00) | 37 (18.50) | 37 (18.50) | 20 (10.00) | 18 (9.00) | 3.79 | 1.34 | ดีมาก | 3 |
| 3. ร้อยละของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่ควบคุมได้ | 97 (48.50) | 38 (19.00) | 52 (26.00) | 13 (6.50) | - | 4.10 | 1.00 | ดีมาก | 2 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.22 | 0.78 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงด้านการดูแลผู้ป่วย พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราส่วนการตายมารดาไทย ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมา คือ ร้อยละของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่ควบคุมได้ ($\bar{X} = 4.10$) และอันดับสุดท้าย คือ ร้อยละของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ควบคุมได้ ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน

| ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
|-----------------------------------|---|---------------|---------------|--------------|--------------|-----------|------|------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก | 106 (53.00) | 38 (19.00) | 28 (14.00) | 11 (5.50) | 17 (8.50) | 4.03 | 1.29 | ดีมาก | 3 |
| 2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน | 115 (57.50) | 40 (20.00) | 33 (16.50) | 4 (2.00) | 8 (4.00) | 4.25 | 1.06 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 3. ร้อยละความพึงพอใจของชุมชน | 117 (58.50) | 25 (12.50) | 37 (18.50) | 7 (3.50) | 14 (7.00) | 4.12 | 1.24 | ดีมาก | 2 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.13 | 1.03 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง ด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ ร้อยละความพึงพอใจของชุมชน ($\bar{X} = 4.12$) และอันดับสุดท้าย คือ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ($\bar{X} = 4.03$)

ตารางที่ 32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการเงิน

| ผลด้านการเงิน | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|------------------------------------|---|---------------|---------------|--------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน | 129 (64.50) | 31 (15.50) | 29 (14.50) | 8 (4.00) | 3 (1.50) | 4.38 | 0.97 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 2. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว | 126 (63.00) | 28 (14.00) | 30 (15.00) | 11 (5.50) | 5 (2.50) | 4.30 | 1.07 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 3. ระดับวิกฤติทางการเงิน (ระดับ 0) | 109 (54.50) | 48 (24.00) | 23 (11.50) | 11 (5.50) | 9 (4.50) | 4.19 | 1.12 | ดี มาก | 3 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.29 | 0.94 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง ด้านการเงิน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว ($\bar{X} = 4.30$) และอันดับสุดท้าย คือ ระดับวิกฤติทางการเงิน ($\bar{X} = 4.19$)

ตารางที่ 33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านทรัพยากรบุคคล

| ผลด้านทรัพยากรบุคคล | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. อัตราความผูกพันของ เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 83 ขึ้นไป | 66 (33.00) | 22 (11.00) | 33 (16.50) | 13 (6.50) | 66 (33.00) | 3.05 | 1.68 | ปานกลาง | 3 |
| 2. อัตราการสูญเสียบุคลากร ด้านสุขภาพ น้อยกว่าร้อยละ 5 | 119 (59.50) | 38 (19.00) | 27 (13.50) | 8 (4.00) | 8 (4.00) | 4.26 | 1.09 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 3. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด | 73 (36.50) | 50 (25.00) | 39 (19.50) | 20 (10.00) | 18 (9.00) | 3.70 | 1.30 | ดีมาก | 2 |
| ภาพรวม | | | | | | 3.67 | 0.99 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง ด้านทรัพยากรบุคคล พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราการสูญเสียบุคลากรด้านสุขภาพ ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา คือ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด ($\bar{X} = 3.70$) และอันดับสุดท้าย คือ อัตราความผูกพันของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านระบบงาน

| ผลด้านระบบงาน | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|---|---------------|---------------|---------------|--------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. อัตราการคิดเชื้อใน โรงพยาบาล ร้อยละ 0 | 69 (34.50) | 50 (25.00) | 39 (19.50) | 20 (10.00) | 18 (9.00) | 4.05 | 0.97 | ดีมาก | 3 |
| 2. ความสมบูรณ์ของเวช ระเบียนผู้ป่วยใน | 109 (54.50) | 39 (19.50) | 35 (17.50) | 12 (6.00) | 5 (2.50) | 4.18 | 1.08 | ดีมาก | 2 |
| 3. อุบัติการณ์การแพ้ยา (ไม่พบ) | 119 (59.50) | 52 (26.00) | 20 (10.00) | 7 (3.50) | 2 (1.00) | 4.40 | 0.88 | ดีมากที่สุด | 1 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.21 | 0.67 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง ด้านระบบงาน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุบัติการณ์การแพ้ยาซ้ำ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ ความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยใน ($\bar{X} = 4.18$) และอันดับสุดท้าย คือ อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.05$)

ตารางที่ 35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการนำองค์กร

| ผลด้านการนำองค์กร | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|---|---------|---------|---------|------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. การบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์ของโรงพยาบาล | 57 | 47 | 68 | 14 | 14 | 3.60 | 1.17 | ดีมาก | 2 |
| | (28.50) | (23.50) | (34.00) | (7.00) | (7.00) | | | | |
| 2. การบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของโรงพยาบาล | 46 | 54 | 62 | 30 | 8 | 3.50 | 1.12 | ดีมาก | 3 |
| | (23.00) | (27.00) | (31.00) | (15.00) | (4.00) | | | | |
| 3. การบรรลุผลสำเร็จตามจุดเน้นของโรงพยาบาล | 47 | 73 | 50 | 24 | 6 | 3.66 | 1.06 | ดีมาก | 1 |
| | (23.50) | (36.50) | (25.00) | (12.00) | (3.00) | | | | |
| ภาพรวม | | | | | | 3.58 | 1.02 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง ด้านการนำองค์กร พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบรรลุผลสำเร็จตามจุดเน้นของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ การบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.60$) และอันดับสุดท้าย คือ การบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงของผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

| ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|---|---------|---------|---------|------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. ร้อยละของประชาชนวัยทำงานมีค่าดัชนีมวลกายปกติ | 76 | 34 | 54 | 30 | 6 | 3.72 | 1.20 | ดีมาก | 3 |
| | (38.00) | (17.00) | (27.00) | (15.00) | (3.00) | | | | |
| 2. ร้อยละของเด็กอายุแรกเกิด-5 ปี พัฒนาการสมวัย | 137 | 39 | 16 | 2 | 6 | 4.50 | 0.91 | ดีมากที่สุด | 1 |
| | (68.50) | (19.50) | (8.00) | (1.00) | (3.00) | | | | |
| 3. อัตราผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่จากกลุ่มเสี่ยงเบาหวานไม่เกินร้อยละ 2.4 | 106 | 35 | 31 | 12 | 16 | 4.02 | 1.29 | ดีมาก | 2 |
| | (53.00) | (17.50) | (15.50) | (6.00) | (8.00) | | | | |
| ภาพรวม | | | | | | 4.08 | 0.84 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้อยละของเด็กอายุแรกเกิด-5 ปี พัฒนาการสมวัย ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ อัตราผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่จากกลุ่มเสี่ยงเบาหวาน ($\bar{X} = 4.02$) และอันดับสุดท้าย คือ ร้อยละของประชาชนวัยทำงานมีค่าดัชนีมวลกายปกติ ($\bar{X} = 3.72$)

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง

| ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------|------|----------------------|--------|
| 1. ผลด้านการดูแลผู้ป่วย | 4.22 | 0.78 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 2. ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน | 4.13 | 1.03 | ดีมาก | 4 |
| 3. ผลด้านการเงิน | 4.29 | 0.94 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 4. ผลด้านทรัพยากรบุคคล | 3.67 | 0.99 | ดีมาก | 6 |

ตารางที่ 37 (ต่อ)

| ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------|------|----------------------|--------|
| 5. ผลด้านระบบงาน | 4.21 | 0.67 | ดีมากที่สุด | 3 |
| 6. ผลด้านการนำองค์กร | 3.58 | 1.02 | ดีมาก | 7 |
| 7. ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ | 4.08 | 0.84 | ดีมาก | 5 |
| รวม | 4.02 | 0.60 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง พบว่า ในภาพรวมประชากรมีความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผลด้านการเงิน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 (SD = 0.94) รองลงมา คือ ผลด้านการดูแลผู้ป่วย อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 (SD = 0.78) รองลงมา คือ ผลด้านระบบงาน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 (SD = 0.67) รองลงมา คือ ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 1.03) รองลงมา คือ ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 (SD = 0.84) รองลงมา คือ ผลด้านทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.99) และผลด้านการนำองค์กรอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 (SD = 1.02) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 38 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการดูแลผู้ป่วย

| ผลด้านการดูแลผู้ป่วย | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|---|---------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. อัตราส่วนการตาย มารดาไทยไม่เกิน 15 ต่อแสน การเกิดมีชีพ | 189 (94.50) | 7 (3.50) | 1 (0.50) | 1 (0.50) | 2 (1.00) | 4.90 | 0.50 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 2. ร้อยละของผู้ป่วย โรคเบาหวานที่ควบคุมได้ | 144 (72.00) | 38 (19.00) | 15 (7.50) | 3 (1.50) | | 4.62 | 0.69 | ดีมากที่สุด | 3 |
| 3. ร้อยละของผู้ป่วยโรคความ ดันโลหิตสูงที่ควบคุมได้ | 146 (73.00) | 36 (18.00) | 18 (9.00) | - | - | 4.64 | 0.64 | ดีมากที่สุด | 2 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.72 | 0.47 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 38 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง ด้านการดูแลผู้ป่วย พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราส่วนการตายมารดาไทย ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา คือ ร้อยละของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่ควบคุมได้ ($\bar{X} = 4.64$) และอันดับสุดท้าย คือ ร้อยละของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ควบคุมได้ ($\bar{X} = 4.62$)

ตารางที่ 39 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน

| ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---------------------------------------|---|---------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอก | 145 (72.50) | 36 (18.00) | 16 (8.00) | 3 (1.50) | - | 4.62 | 0.70 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 2. ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ป่วยใน | 148 (74.00) | 36 (18.00) | 14 (7.00) | 2 (1.00) | - | 4.65 | 0.66 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 3. ร้อยละความพึงพอใจของ ชุมชน | 142 (71.00) | 35 (17.50) | 19 (9.50) | 2 (1.00) | 2 (1.00) | 4.57 | 0.79 | ดีมากที่สุด | 3 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.61 | 0.65 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 39 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง ด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ($\bar{X} = 4.62$) และอันดับสุดท้าย คือ ร้อยละความพึงพอใจของชุมชน ($\bar{X} = 4.57$)

ตารางที่ 40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการเงิน

| ผลด้านการเงิน | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|------------------------------------|---|---------------|--------------|-------------|------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน | 171 (85.50) | 19 (9.50) | 9 (4.50) | 1 (0.50) | - | 4.80 | 0.53 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 2. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว | 163 (81.50) | 27 (13.50) | 10 (5.00) | - | - | 4.77 | 0.53 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 3. ระดับวิกฤติทางการเงิน (ระดับ 0) | 168 (84.00) | 18 (9.00) | 12 (6.00) | 2 (1.00) | - | 4.76 | 0.60 | ดีมากที่สุด | 3 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.78 | 0.49 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง ด้านการเงิน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว ($\bar{X} = 4.77$) และอันดับสุดท้าย คือ ระดับวิกฤติทางการเงิน ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านทรัพยากรบุคคล

| ผลด้านทรัพยากรบุคคล | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|---|---------------|---------------|--------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. อัตราความผูกพันของ เจ้าหน้าที่ | 120 (60.00) | 35 (17.50) | 25 (12.50) | 15 (7.50) | 5 (2.50) | 4.25 | 1.09 | ดีมากที่สุด | 3 |
| 2. อัตราการสูญเสียบุคลากร ด้านสุขภาพน้อยกว่าร้อยละ 5 | 155 (77.50) | 19 (9.500) | 12 (6.00) | 5 (2.50) | 9 (4.50) | 4.53 | 1.03 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 3. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด | 143 (71.50) | 28 (14.00) | 23 (11.50) | 6 (3.00) | - | 4.54 | 0.81 | ดีมากที่สุด | 1 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.44 | 0.70 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง ด้านทรัพยากร พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมา คือ อัตราการสูญเสียบุคลากรด้านสุขภาพ ($\bar{X} = 4.53$) และอันดับสุดท้าย คือ อัตราความผูกพันของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.25$)

ตารางที่ 42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านระบบงาน

| ผลด้านระบบงาน | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|---|---------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. อัตราการคิดเชื้อใน โรงพยาบาล ร้อยละ 0 | 148 (74.00) | 36 (18.00) | 10 (5.00) | 1 (0.50) | 5 (2.50) | 4.61 | 0.82 | ดีมากที่สุด | 3 |
| 2. ความสมบูรณ์ของเวช ระเบียนผู้ป่วยใน | 154 (77.00) | 30 (15.00) | 14 (7.00) | - | 2 (1.00) | 4.67 | 0.70 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 3. อุบัติการณ์การแพ้ยาซ้ำ (ไม่พบ) | 172 (86.00) | 13 (6.50) | 9 (4.50) | - | 6 (3.00) | 4.73 | 0.81 | ดีมากที่สุด | 1 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.67 | 0.61 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง ด้านระบบงาน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุบัติการณ์การแพ้ยาซ้ำ ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ ความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยใน ($\bar{X} = 4.67$) และอันดับสุดท้าย คือ อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.61$)

ตารางที่ 43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการนำองค์กร

| ผลด้านการนำองค์กร | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|---|---------------|--------------|------|------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. การบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์ของโรงพยาบาล | 117 (58.50) | 68 (34.00) | 15 (7.50) | - | - | 4.51 | 0.63 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 2. การบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของโรงพยาบาล | 118 (59.50) | 66 (33.00) | 16 (8.00) | - | - | 4.51 | 0.64 | ดีมากที่สุด | 3 |
| 3. การบรรลุผลสำเร็จตามจุดเน้นของโรงพยาบาล | 129 (64.50) | 57 (28.50) | 14 (7.00) | - | - | 4.58 | 0.62 | ดีมากที่สุด | 1 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.53 | 0.60 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง ด้านการนำองค์กร พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบรรลุผลสำเร็จตามจุดเน้นของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ การบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.51$) และอันดับสุดท้าย คือ การบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.51$)

ตารางที่ 44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังของผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

| ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ | จำนวนและร้อยละของประสิทธิผลตามที่เป็นจริง | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|---|---------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. ร้อยละของประชาชนวัยทำงานมีค่าดัชนีมวลกายปกติ | 134 (67.00) | 43 (21.50) | 18 (9.00) | 5 (2.50) | - | 4.53 | 0.76 | ดีมากที่สุด | 3 |
| 2. ร้อยละของเด็กอายุแรกเกิด-5 ปีพัฒนาการสมวัย | 168 (84.00) | 15 (7.50) | 13 (6.50) | 2 (1.00) | 2 (1.00) | 4.73 | 0.72 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 3. อัตราผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่จากกลุ่มเสี่ยงเบาหวานไม่เกินร้อยละ 2.4 | 153 (76.50) | 31 (15.50) | 11 (5.50) | 5 (2.50) | - | 4.64 | 0.80 | ดีมากที่สุด | 2 |
| ภาพรวม | | | | | | 4.63 | 0.64 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้อยละของเด็กอายุแรกเกิด-5 ปี พัฒนาการสมวัย ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ อัตราผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่จากกลุ่มเสี่ยงเบาหวาน ($\bar{X} = 4.64$) และอันดับสุดท้าย คือ ร้อยละของประชาชนวัยทำงานมีค่าดัชนีมวลกายปกติ ($\bar{X} = 4.53$)

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง

| ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------|------|----------------------|--------|
| 1. ผลด้านการดูแลผู้ป่วย | 4.72 | 0.47 | ดีมากที่สุด | 2 |
| 2. ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน | 4.61 | 0.65 | ดีมากที่สุด | 5 |
| 3. ผลด้านการเงิน | 4.78 | 0.49 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 4. ผลด้านทรัพยากรบุคคล | 4.44 | 0.70 | ดีมากที่สุด | 7 |

ตารางที่ 45 (ต่อ)

| ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------|------|----------------------|--------|
| 5. ผลด้านระบบงาน | 4.67 | 0.61 | ดีมากที่สุด | 3 |
| 6. ผลด้านการนำองค์กร | 4.53 | 0.60 | ดีมากที่สุด | 6 |
| 7. ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ | 4.63 | 0.64 | ดีมากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.62 | 0.43 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง ในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมประชากรมีความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผลด้านการเงิน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 (SD = 0.49) รองลงมา คือ ผลด้านการดูแลผู้ป่วย อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 (SD = 0.47) รองลงมา คือ ผลด้านระบบงาน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (SD = 0.61) รองลงมา คือ ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 (SD = 0.64) รองลงมา คือ ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 (SD = 0.65) รองลงมา คือ ผลด้านการนำองค์กร อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (SD = 0.60) และผลด้านทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 (SD = 0.70) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผล
ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ตามความเป็นจริงและที่คาดหวัง

| เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 | \bar{X} | SD | ระดับ ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-----------|------|----------------------|--------|
| 1. ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามความเป็น จริง | 4.02 | 0.60 | ดีมาก | 2 |
| 2. ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง | 4.62 | 0.43 | ดีมากที่สุด | 1 |
| 7. ผลดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพ | 4.63 | 0.64 | ดีมากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.62 | 0.43 | ดีมากที่สุด | |

จากตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ตามความเป็นจริงและที่คาดหวัง พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน
ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 (SD = 0.43)
ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามความเป็นจริง
อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (SD = 0.60)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเป็นการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผล
การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง
วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง
อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ผู้วิจัยสรุปรายละเอียดของผลการทดสอบสมมติฐาน
ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน
ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์
ของข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และระดับระดับนัยสำคัญ
ของประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามรายด้าน และผลรวมตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง

| ประสิทธิภาพการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการ สุขภาพที่ 3-6 | ตามที่เป็นจริง | | | ตามที่คาดหวัง | | | ผลการทดสอบ | |
|--|----------------|-------------|------|---------------|-------------|------|------------|---------|
| | \bar{X} | แปลความ | SD | \bar{X} | แปลความ | SD | t | Sig. |
| 1. ผลด้านการดูแลผู้ป่วย | 4.22 | ดีมากที่สุด | 0.78 | 4.72 | ดีมากที่สุด | 0.47 | 9.46** | < 0.001 |
| 2. ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน | 4.13 | ดีมาก | 1.03 | 4.61 | ดีมากที่สุด | 0.65 | 7.82** | < 0.001 |
| 3. ผลด้านการเงิน | 4.29 | ดีมากที่สุด | 0.94 | 4.78 | ดีมากที่สุด | 0.49 | 8.14** | < 0.001 |
| 4. ผลด้านทรัพยากรบุคคล | 3.67 | ดีมาก | 0.99 | 4.44 | ดีมากที่สุด | 0.70 | 11.89** | < 0.001 |
| 5. ผลด้านระบบงาน | 4.21 | ดีมากที่สุด | 0.67 | 4.67 | ดีมากที่สุด | 0.61 | 9.39** | < 0.001 |
| 6. ผลด้านการนำองค์กร | 3.58 | ดีมาก | 1.02 | 4.53 | ดีมากที่สุด | 0.60 | 14.69** | < 0.001 |
| 7. ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ | 4.08 | ดีมาก | 0.84 | 4.63 | ดีมากที่สุด | 0.64 | 9.56** | < 0.001 |
| รวม | 4.02 | ดีมาก | 0.60 | 4.62 | ดีมากที่สุด | 0.43 | 14.79** | < 0.001 |

จากตารางที่ 47 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการ
สุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
โดยประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง
อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 (SD = 0.60) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล
ชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62
(SD = 0.43) โดยค่าเฉลี่ยที่คาดหวังสูงกว่าที่เป็นจริง และเมื่อเปรียบเทียบตามรายด้าน พบว่า
ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริง
แตกต่างกันทุกด้าน กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยที่คาดหวังสูงกว่าที่เป็นจริงทุกด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น

มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ของข้อ 3 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 10.957$, $df = 6$, $p\text{-value} = 0.0897$, $CFI = 0.985$, $TLI = 0.977$, $RMSEA = 0.064$, $SRMR = 0.077$ และ $\chi^2 / df = 1.826$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 48 ค่าสถิติความสอดคล้องของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

| สถิติที่ใช้วัดความสอดคล้อง | เกณฑ์ | ค่าที่ได้ | ผลการตรวจสอบ |
|----------------------------|---------------|-----------|--------------|
| χ^2 / df | น้อยกว่า 2.00 | 1.826 | ผ่านเกณฑ์ |
| p-value | มากกว่า 0.05 | 0.0897 | ผ่านเกณฑ์ |
| TLI | มากกว่า 0.95 | 0.977 | ผ่านเกณฑ์ |
| CFI | มากกว่า 0.95 | 0.985 | ผ่านเกณฑ์ |
| SRMR | น้อยกว่า 0.08 | 0.077 | ผ่านเกณฑ์ |
| RMSEA | น้อยกว่า 0.07 | 0.064 | ผ่านเกณฑ์ |

หมายเหตุ: $\chi^2 = 10.957 / df = 6$

R^2 ของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผล (F6) = 0.127

R^2 ของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ ของขวัญกำลังใจ (F3) = 0.390

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ของข้อ 4 เพื่อศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ตารางที่ 49 ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

| ตัวแปรตาม | อันดับ | ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) | | | ประสิทธิผล (F6) | | |
|------------------------------|--------|----------------------------|----|---------|-----------------|-------|---------|
| | | DE | IE | TE | DE | IE | TE |
| F3 | | | | | | | |
| ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) | 1 | 0.608** | | 0.608** | 0.094** | 0.057 | 0.151** |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) | 5 | | | | 0.066** | | 0.066** |
| ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) | 2 | | | | 0.093** | | 0.093** |
| การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) | 3 | | | | 0.084** | | 0.084** |
| บรรยากาศองค์กร (F5) | 4 | | | | 0.075** | | 0.075** |

ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2=10.957$, $df = 6$, $p\text{-value} = 0.0897$, $CFI = 0.985$, $TLI = 0.977$, $RMSEA = 0.064$, $SRMR = 0.077$ และ $\chi^2/df = 1.826$

หมายเหตุ: 1. * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

2. DE = Direct effect (อิทธิพลทางตรง), IE = Indirect effect (อิทธิพลทางอ้อม),
TE = Total effect (อิทธิพลรวม)

จากตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 พบว่า

อิทธิพลทางตรง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน
ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ
(F2) 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) 5) บรรยากาศองค์กร
(F5) ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผล (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์
ขนาดอิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) เท่ากับ 0.094 ($p < 0.01$) เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2)
เท่ากับ 0.066 ($p < 0.01$) ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.093 ($p < 0.01$) การมีส่วนร่วม
ของบุคลากร (F4) เท่ากับ 0.084 ($p < 0.01$) บรรยากาศองค์กร (F5) เท่ากับ 0.075 ($p < 0.01$)

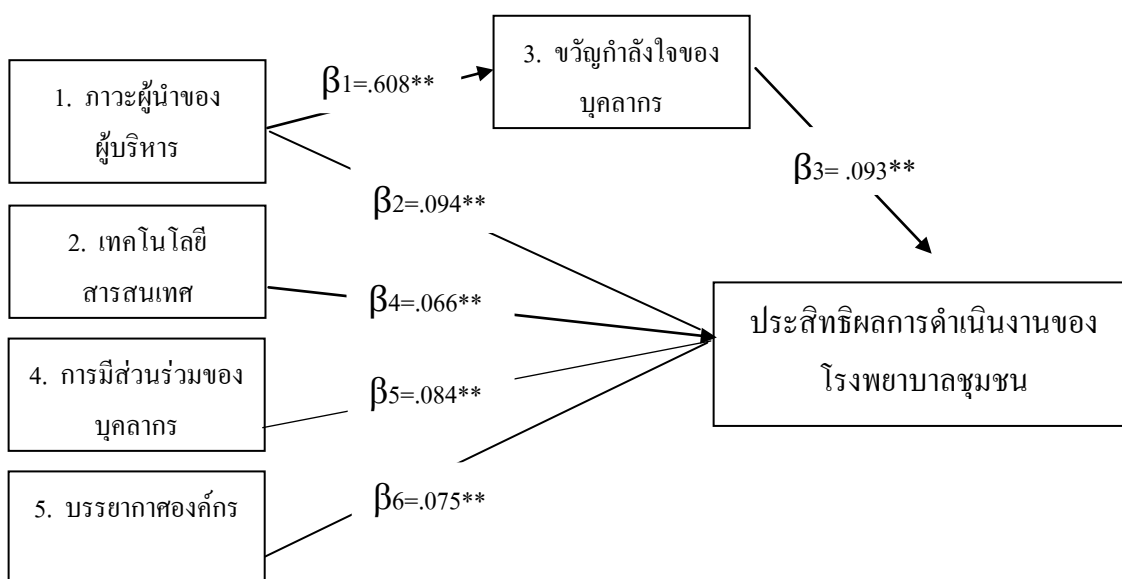
นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) มีอิทธิพลทางตรงต่อขวัญกำลังใจ
ของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.608 ($p < 0.01$)

อิทธิพลทางอ้อม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.057 ($p < 0.01$)

อิทธิพลรวม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) 5) บรรยากาศองค์กร (F5) ซึ่งมีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผล (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) เท่ากับ 0.151 ($p < 0.01$) เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) เท่ากับ 0.066 ($p < 0.01$) ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.093 ($p < 0.01$) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) เท่ากับ 0.084 ($p < 0.01$) บรรยากาศองค์กร (F5) เท่ากับ 0.075 ($p < 0.01$)



ภาพที่ 5 รูปแบบปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 50 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบ สมมติฐาน |
|--|------------------------|
| <p>1. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กล่าวคือ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง</p> | ยอมรับสมมติฐาน |
| <p>2. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 กล่าวคือ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์</p> | ยอมรับสมมติฐาน |
| <p>3. ปัจจัยเชิงสาเหตุมีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 กล่าวคือ เพื่อศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6</p> | ยอมรับสมมติฐาน |

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6” นี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
 2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง
 3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
 4. เพื่อศึกษานำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6
- การวิจัยครั้งนี้ได้แนวคิดจากการทำงานด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนในรูปแบบใหม่ โดยใช้ระบบสุขภาพที่เข้มแข็ง (Strong health system) ตามที่องค์การอนามัยโลก (WHO, 2007, pp. 5-6) ระบุว่า จะต้องมียอดประกอบหลักที่สำคัญ 6 ด้าน (Six key building blocks) กล่าวคือ 1) มีการให้บริการสุขภาพที่ดี 2) มีกำลังคนด้านสุขภาพที่ปฏิบัติงานได้ดี 3) มีระบบสารสนเทศด้านสุขภาพที่ใช้การได้ 4) มีระบบสุขภาพที่ใช้การได้ดี 5) มีระบบการเงินการคลังด้านสุขภาพที่ดี และ 6. มีภาวะผู้นำ และธรรมาภิบาล จากระบบสุขภาพที่เข้มแข็งส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ซึ่ง Steers (1977 a, p. 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับมัทวาท สุวรรณเรือง (2536, หน้า 24) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้ เช่นเดียวกับ Hoy and Miskel (2001, p. 373) ได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ จึงสรุปได้ว่า การบริหารให้ได้ประสิทธิภาพจะต้องมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดประสิทธิผลขององค์กร ตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2558) สรุปผลการดำเนินงานไว้ 7 ด้าน ดังนี้ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ในการประเมินระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 และผู้วิจัยได้คัดสรรปัจจัยที่ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรไว้ 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) บรรยากาศองค์กร 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 5) ขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 และนอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้คัดสรรปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากรมากที่สุด

ในการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 200 โรงพยาบาล และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและโรงพยาบาล ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 5 ปัจจัย ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง จำนวน 7 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิจัยเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ส่วนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง

ส่วนที่ 3 ผลตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้จากการตอบกลับจากโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 200 โรงพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยที่ค้นพบจากบทที่ 4 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (SD = 0.60)

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 (SD = 0.60) และประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 (SD = 0.43) สรุปว่า ค่าเฉลี่ยที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยที่เป็นจริง

3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการตรวจสอบ พบว่า โมเดลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 10.957$, $df = 6$, $p\text{-value} = 0.0897$, $CFI = 0.985$, $TLI = 0.977$, $RMSEA = 0.064$, $SRMR = 0.077$ และ $\chi^2/df = 1.826$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ผลการศึกษานำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ตารางที่ 51 ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

| ตัวแปรตาม | อันดับ | ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) | | | ประสิทธิผล (F6) | | |
|---|--------|----------------------------|----|---------|-----------------|-------|---------|
| | | DE | IE | TE | DE | IE | TE |
| F3 | | | | | | | |
| ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) | 1 | 0.608 | | 0.608** | 0.094** | 0.057 | 0.151** |
| | | ** | | | | | |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) | 5 | | | | 0.066** | | 0.066** |
| ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) | 2 | | | | 0.093** | | 0.093** |
| การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) | 3 | | | | 0.084** | | 0.084** |
| บรรยากาศองค์กร (F5) | 4 | | | | 0.075** | | 0.075** |
| ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2 = 10.957$, $df = 6$, $p\text{-value} = 0.0897$, $CFI = 0.985$, $TLI = 0.977$, $RMSEA = 0.064$, $SRMR = 0.077$ และ $\chi^2/df = 1.826$ | | | | | | | |

หมายเหตุ: 1. * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

2. DE = Direct effect (อิทธิพลทางตรง), IE = Indirect effect (อิทธิพลทางอ้อม),
TE = Total effect (อิทธิพลรวม)

จากตารางที่ 51 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 พบว่า มีอิทธิพลทางตรง
อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขต
บริการสุขภาพที่ 3-6 ได้แก่

1.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1)

1.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2)

1.3 ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3)

1.4 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4)

1.5 บรรยากาศองค์กร (F5)

ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผล (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) เท่ากับ 0.094 ($p < 0.01$)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) เท่ากับ 0.066 ($p < 0.01$) ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.093 ($p < 0.01$) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) เท่ากับ 0.084 ($p < 0.01$) บรรยากาศองค์กร (F5) เท่ากับ 0.075 ($p < 0.01$)

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) มีอิทธิพลทางตรงต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.608 ($p < 0.01$)

2. อิทธิพลทางอ้อม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานโดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.057 ($p < 0.01$)

3. อิทธิพลรวม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ได้แก่

3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1)

3.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2)

3.3 ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3)

3.4 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4)

3.5 บรรยากาศองค์กร (F5)

ซึ่งมีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผล (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) เท่ากับ 0.151 ($p < 0.01$)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) เท่ากับ 0.066 ($p < 0.01$) ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.093 ($p < 0.01$) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) เท่ากับ 0.084 ($p < 0.01$) บรรยากาศองค์กร (F5) เท่ากับ 0.075 ($p < 0.01$)

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาในการอภิปรายออกเป็น 4 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังมีรายละเอียดตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การอภิปรายผลระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

2. อภิปรายการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง

3. อภิปรายการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. อภิปรายการศึกษานำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

โดยผู้วิจัยจะอภิปรายในแต่ละประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่ค้นพบจากการวิจัย ดังนี้

1. อภิปรายระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

จากผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฯ โพธิ์พุ่ม (2557, หน้า 116) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน), ประณมวัน เกษสัจชัย (2555, หน้า 24) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข, ธนกฤต รอดเขียว (2553, หน้า 111) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล ในจังหวัดอุทัยธานี, อธิพัฒน์ เดชขุนทด (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการ ในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางปะอิน ซึ่งมีผลการวิจัย ที่พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 อยู่ในระดับดีมากนั้น เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนที่ศึกษาส่วนใหญ่ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) และได้รับการต่ออายุการรับรอง ครั้งที่ 1, 2 และ 3 มากที่สุด (ร้อยละ 79) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ HA (Hospital Accreditation) คือ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดคุณภาพ ความปลอดภัย และผลลัพธ์สุขภาพที่ดี และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน HA นั้น แสดงถึงว่า โรงพยาบาล มีกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีเป้าหมายชัดเจน มีหลักประกันว่าจะไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น กับผู้ป่วย มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดี หรือมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ทั้ง 7 ด้าน สอดคล้องกับพันธกิจ และขอบเขตของโรงพยาบาล มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

(องค์การมหาชน), 2558, หน้า 170) จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ต้องมีผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย มีกระบวนการปฏิบัติที่ถูกต้อง ปรับปรุงระบบให้สอดคล้อง กับบริบทของโรงพยาบาล จึงส่งผลให้มีผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลอยู่ในระดับดีมากนั่นเอง และผลการประเมินระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามแนวคิดประสิทธิผลขององค์กร ตามมาตรฐานโรงพยาบาล และบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (สถาบันพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล, 2558) ทั้ง 7 ด้านนี้ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนที่เป็นจริง อยู่ในระดับดีมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน และระดับดีมาก จำนวน 4 ด้าน ผู้วิจัยขออภิปรายระดับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลรายด้านดังนี้

1.1 ผลด้านการดูแลผู้ป่วย ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด และเมื่อพิจารณา ตามรายชื่อ พบว่า อัตราส่วนการตายมารดาไทยไม่เกิน 15 ต่อแสนการเกิดมีชีพ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ร้อยละของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่ควบคุมได้ และร้อยละของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ควบคุมได้ อยู่ในระดับดีมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เป้าหมายการดูแลผู้ป่วยของทุกโรงพยาบาลมุ่งเน้น ให้ผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับที่ดีขึ้น ปลอดภัย ไม่มีภาวะแทรกซ้อนจากโรคหรืออาการต่าง ๆ มีการทบทวนตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์หรือไม่บรรลุเป้าหมาย มีการกำหนดแนวทางปรับเปลี่ยน เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น โดยมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน โดยผู้ประสานงานคุณภาพ โรงพยาบาล สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) ด้านการดูแลผู้ป่วย คือ มีผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้น หรือมีแนวโน้มที่ดีขึ้น จึงส่งผลให้มีผลการดำเนินงานด้านการดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับดีมากที่สุดนั่นเอง ซึ่งสอดคล้อง กับข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดระดับกระทรวงที่มีแนวโน้มของผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้น ดังตารางแสดง

ตารางที่ 52 ตัวชี้วัดด้านการดูแลผู้ป่วย และผลการดำเนินงานตัวชี้วัด ปี 2558-2560 (กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน, 2560, หน้า 1-363)

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ปี 2558 | ปี 2559 | ปี 2560 |
|--|----------|---------|---------|---------|
| อัตราส่วนการตายมารดาไทย ต่อแสนการเกิดมีชีวิต | < 15 | 24.23 | 24.26 | 23.75 |
| ร้อยละของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่ควบคุมได้ | ≥ 40 | 22.82 | 27.00 | 32.45 |
| ร้อยละของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ควบคุมได้ | ≥ 50 | 25.24 | 28.82 | 23.12 |

1.2 ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน อยู่ในระดับดีมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจของชุมชน และร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับดีมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ มีช่องทางการติดต่อ มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการ มีระบบการคัดกรองประเภทผู้รับบริการเพื่อประเมินระดับการเจ็บป่วย แบ่งตามประเภทสีและติดป้ายประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาการรอรับบริการตามประเภท มีระบบนัด มีคลินิกพิเศษรองรับบริการตามบริบทของแต่ละโรงพยาบาล มีการประเมินความพึงพอใจ รับฟังเสียงสะท้อนและนำข้อมูลการรับบริการ ไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะอย่างทันท่วงที โรงพยาบาลมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้มีการแก้ไขอย่างได้ผลและเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ส่งผลให้ผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงานอยู่ในระดับดีมากนั่นเอง

สอดคล้องกับสุวิมล คำย่อย (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก อำเภอป่าโมก จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และนิพนธ์ ฐานะพันธ์ (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ผลด้านการเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว อยู่ในระดับดีมากที่สุด ส่วนระดับวิกฤติทางการเงิน อยู่ในระดับดีมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจากโรงพยาบาล มีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีการวางแผนการเงิน (Plan financial) ประจำปี มีการวิเคราะห์สถานการณ์รายเดือน ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวง เขต ประกอบกับมีผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยที่ดี มีระบบงานที่มีมาตรฐาน สอดคล้องกับระบบสุขภาพที่เข้มแข็ง (Strong health system) ตามที่องค์การอนามัยโลก ระบุไว้ว่า จะต้องมีการเงินการคลังด้านสุขภาพที่ดี สามารถจัดหา

งบประมาณสนับสนุนด้านสุขภาพอย่างเพียงพอ เพื่อตอบสนองความต้องการบริการสุขภาพที่จำเป็น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนด้านการเงิน อยู่ในระดับดีมากที่สุด นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดระดับกระทรวง ที่มีแนวโน้มว่า หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ประสบภาวะวิกฤติทางการเงินลดน้อยลง ดังตารางแสดง

ตารางที่ 53 หน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ประสบภาวะวิกฤติทางการเงิน ปี 2558-2560 (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, 2560, หน้า 1-363)

| หน่วยบริการ | เป้าหมาย | ปี2558 | ปี 2559 | ปี 2560 |
|--|----------|--------|---------|---------|
| สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ประสบภาวะวิกฤติทางการเงิน | 0 | 15.65 | 13.60 | 3.23 |

1.4 ผลด้านทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า อัตราการสูญเสียบุคลากรด้านสุขภาพ อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนด อยู่ในระดับดีมาก และอัตราความผูกพันของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ ปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจากใน โรงพยาบาลชุมชนมีบุคลากรด้านสุขภาพส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มข้าราชการ ซึ่งมีตำแหน่งและจำนวนตามกรอบโครงสร้างของโรงพยาบาลแต่ละระดับ ประกอบกับโรงพยาบาลมีนโยบายการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยการจัดระบบค่าตอบแทน ที่เหมาะสมตามวิชาชีพ สร้างความผูกพันของบุคลากร ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีการเพิ่มคุณค่า ของบุคลากร โดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามเกณฑ์ ฝึกอบรม ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างผลงาน ที่ดีเพื่อประโยชน์ต่อผู้ป่วย แต่ก็มีบุคลากรส่วนหนึ่งหมุนเวียนเข้าออก มีการย้าย การลาออก การบรรจุ โดยเฉพาะกลุ่มแพทย์มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการสำรวจความผูกพันบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 148 โรงพยาบาล โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พบว่า ความผูกพันที่เกิดขึ้นจะนำมาสู่ความมุ่งมั่นในการทำงาน อัตราการลาออกหรือการออกจากระบบที่น้อยลง ส่งผลต่อความเพียงพอ ด้านกำลังคน ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงก็จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดจะย้ายหรือลาออกจากองค์กร แต่ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับต่ำ มีโอกาสจะเกิดผลเสียต่อองค์กร ในด้านผลผลิตขององค์กร อาจลดต่ำลง แนวโน้มการลาออกจากองค์กรจะเกิดขึ้น จึงสรุปได้ว่าทุกองค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุ

ตามจุดหมายที่กำหนดได้นั้น ความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงาน และความรู้สึกมีส่วนร่วม นั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในที่สุด (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล, 2559)

1.5 ผลด้านระบบงานในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า อุบัติการณ์การแพ้ยาซ้ำ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยใน และอัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล อยู่ในระดับดีมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่โรงพยาบาลมีผลลัพธ์ ด้านการดูแลผู้ป่วยที่ดี แสดงว่าโรงพยาบาลจะต้องมีระบบงานสำคัญที่มีมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วย มีระบบควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ระบบยาที่ปลอดภัย ระบบเวชระเบียนที่ถูกต้อง ระบบสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมีระบบการเฝ้าระวัง การติดตาม และตรวจสอบระบบงานสำคัญ ๆ ในโรงพยาบาล ทุกระยะและต้องมีการพัฒนาคุณภาพของระบบงานสำคัญให้สูงขึ้นสอดคล้องกับมาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) จึงส่งผลให้ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลด้านระบบงาน สำคัญอยู่ในระดับดีมากที่สุด

1.6 ผลด้านการนำองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า การบรรลุผลสำเร็จตามจุดเน้นของโรงพยาบาล การบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์ของโรงพยาบาล และการบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของโรงพยาบาล อยู่ในระดับดีมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทุกโรงพยาบาลจะมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาล มีกำหนดจุดเน้น ของโรงพยาบาลตามบริบทและตามศักยภาพของโรงพยาบาล กำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับจุดเน้น และแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาล โดยมีผู้นำองค์กรที่สนับสนุนส่งเสริมการสร้างผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัย มีการกำกับติดตามตัวชี้วัด ทบทวน ปรับปรุงการพัฒนา คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับโรงพยาบาลชุมชนที่ศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) และได้รับการต่ออายุการรับรองครั้งที่ 1, 2 และ 3 มากที่สุด (ร้อยละ 79) และยังคงสอดคล้องกับมาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) ซึ่งต้องมีผลการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับที่ดี มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีแผนการพัฒนาองค์กรทุก 3 เดือน และ 12 เดือน มีการควบคุมกำกับและเฝ้าติดตามทุก 3 ปี จึงส่งผลให้ประสิทธิผลการดำเนินงาน ด้านการนำองค์กรอยู่ในระดับดีมากนั่นเอง

1.7 ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณา ในรายละเอียด พบว่า ร้อยละของเด็กอายุแรกเกิด-5 ปี พัฒนาการสมวัย อยู่ในระดับดีมากที่สุด อัตราผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่จากกลุ่มเสี่ยงเบาหวาน และร้อยละของประชาชนวัยทำงานมีค่าดัชนี มวลกายปกติ อยู่ในระดับดีมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในโรงพยาบาลชุมชนมีภารกิจด้านการสร้างเสริม

สุขภาพและการป้องกันโรคเป็นภารกิจหลักเช่นกัน โรงพยาบาลมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน สร้างเครือข่ายการดูแลสุขภาพในระดับ อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ประกอบกับนโยบายการสร้างเสริมสุขภาพที่เข้มแข็ง จึงส่งผลให้ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดระดับกระทรวงที่มีแนวโน้มว่าผลลัพธ์ด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพัฒนาการสมวัยดีขึ้น อัตราการเกิดผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่ลดลง ดังตารางแสดงสอดคล้องกับผลการดำเนินงานระดับกระทรวง

ตารางที่ 54 ตัวชี้วัดด้านการสร้างเสริมสุขภาพ และผลการดำเนินงาน ปี 2558-2560

(กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, 2560, หน้า 1-363)

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ปี 2558 | ปี 2559 | ปี 2560 |
|--|----------|---------|---------|---------|
| ร้อยละของเด็กอายุ แรกเกิด-5 ปี พัฒนาการสมวัย | > 95.80 | 72.5 | 90.60 | 95.83 |
| อัตราผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่จากกลุ่มเสี่ยง | < 2.4 | 2.09 | 2.40 | 2.07 |
| ร้อยละของประชาชนวัยทำงานมีค่าดัชนีมวลกายปกติ | > 54.08 | 52.54 | 54.08 | 51.80 |

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า โรงพยาบาลชุมชนที่ศึกษามีกลไกในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในองค์การ สอดคล้องกับระบบสุขภาพที่เข้มแข็ง (Strong health system) ตามที่องค์การอนามัยโลก (WHO, 2007, pp. 5-6) ระบุไว้ และที่สำคัญที่สุดคือ ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัยสูงสุด ประชาชนมีสุขภาพดี คือ สิ่งที่เป็นประสิทธิผลที่แท้จริงขององค์การ

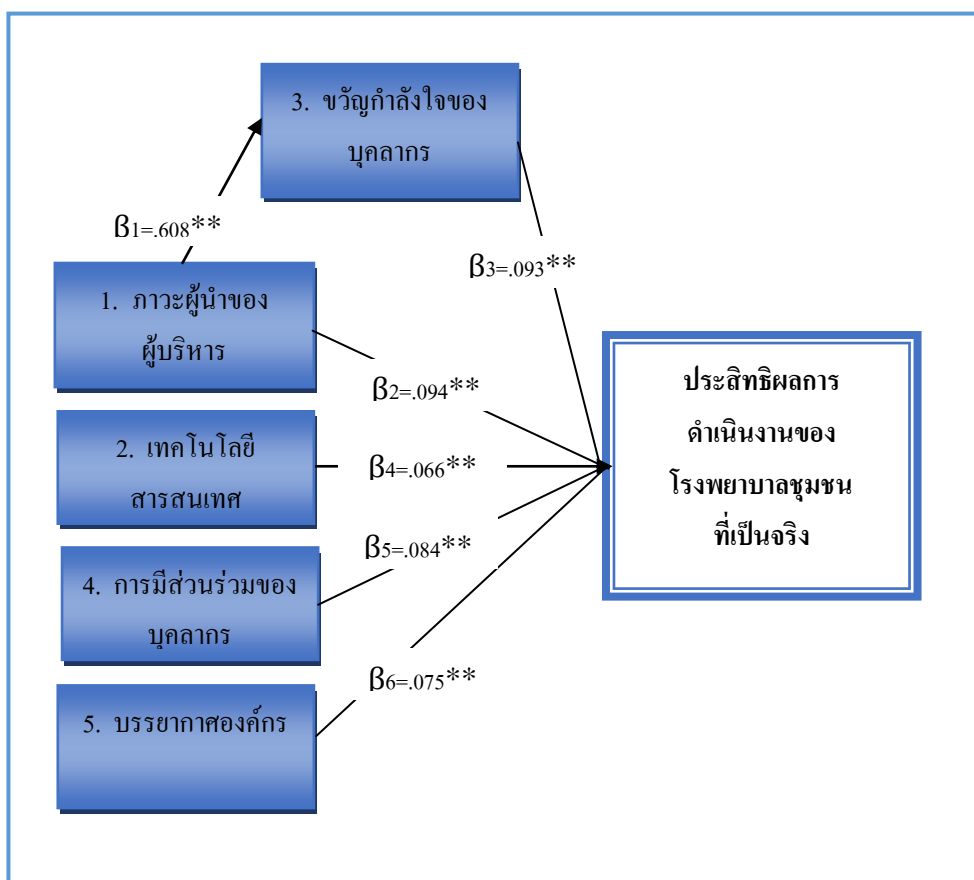
2. อภิปรายผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริงและที่คาดหวัง

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าค่าเฉลี่ยที่คาดหวังสูงกว่าที่เป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา เพิ่มบุญ (2553, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับความเป็นจริงการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$, กรกนก มักรารุณ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการวิจัย พบว่าความคาดหวังและสภาพความเป็นจริง

ต่อการจัดการศึกษาแตกต่างกัน, พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และที่เป็นจริงต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ระหว่างที่ความคาดหวังและที่เป็นจริงแตกต่างกัน, สุพรรณิ วรรณเพ็ชร (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพความเป็นจริงและความคาดหวัง ในการจัดการศึกษาปฐมวัยตามความคิดเห็นของผู้ปกครองเด็กปฐมวัย โรงเรียนในเครือมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงและความคาดหวัง ในการจัดการศึกษาปฐมวัยในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, สุรศักดิ์ รัตนมังสังค์ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของการพัฒนา องค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของบุคลากร พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, วิไล ตั้งปนิธานดี (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นตามความคาดหวังกับความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงต่อการเรียนการสอน ด้วยภาษาอังกฤษของนักศึกษาพยาบาล ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความคิดเห็นตามความคาดหวัง และความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน, ศศลักษณ์ สุขจิตต์ (2554, หน้า 33) สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของบุคลากร ที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ตามสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าสภาพที่ตนเองคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกันทั้งสิ้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการ สุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยประสิทธิภาพ การดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมาก ที่สุด แต่ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่เป็นจริง อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากบุคลากรทางด้านสุขภาพมีความคาดหวังที่จะส่งมอบบริการที่ดี มีคุณภาพ มีความปลอดภัย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สร้างความศรัทธา ความเชื่อมั่น ให้กับองค์กร ต้องการให้องค์การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพ ในระดับที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวว่า ความคาดหวังคือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น ซึ่งความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับลักษณะ ความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

และยังสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness) และมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction) แต่ในสภาพที่เป็นจริง การที่จะเกิดผลลัพธ์ตามความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบที่สำคัญหลาย ๆ ด้านตามบริบทของแต่ละโรงพยาบาล ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนที่ส่งผลสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ขวัญกำลังใจของบุคลากร การมีส่วนร่วมของบุคลากร และบรรยากาศองค์กร และยังพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ขวัญกำลังใจของบุคลากร การมีส่วนร่วมของบุคลากร และบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน และไม่ว่าจะเป็นอิทธิพลทางตรง หรืออิทธิพลรวม ภาวะผู้นำของผู้บริหารก็มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน อีกทั้งยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร ดังนั้น องค์กรจึงต้องพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนตามความเป็นจริง ที่อยู่ในระดับดีมาก ให้เป็นระดับดีมากที่สุดตามที่คาดหวัง โดยสนับสนุนส่งเสริมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 5 ปัจจัย โดยเฉพาะภาวะผู้นำผู้บริหาร ที่องค์กรจะต้องพัฒนาศักยภาพให้อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร ในการทำงานในระดับดีมากที่สุดด้วยเช่นกัน

3. อภิปรายการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



$\chi^2 = 10.957$, $df = 6$, $p\text{-value} = 0.0897$, $CFI = 0.985$, $TLI = 0.977$, $RMSEA = 0.064$, $SRMR = 0.077$ และ $\chi^2 / df = 1.826$

ภาพที่ 6 การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 กับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากภาพที่ 6 การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบ พบว่า โมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ $\chi^2 = 10.957$, $df = 6$, $p\text{-value} = 0.0897$, $CFI = 0.985$, $TLI = 0.977$, $RMSEA = 0.064$, $SRMR = 0.077$ และ $\chi^2 / df = 1.826$ นั่นคือยอมรับสมมติฐานที่ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสักรินทร์ ไกรษร (2557, หน้า 6) ศึกษาเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุขององค์ประกอบการบริหารเชิงบูรณาการที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุขององค์ประกอบการบริหารเชิงบูรณาการที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมนึก กวีเวท (2558, บทคัดย่อ) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สานิต ศิริวิศิษฐ์กุลและ สมยศ อวเกียรติ (2559, บทคัดย่อ) ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์, ภัทราวดี มากมี (2559, บทคัดย่อ) การพัฒนาโมเดลการวัดประสิทธิผลองค์การภาครัฐในเขตอาเซียน: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพระระดับ ผลพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุพระระดับประสิทธิผลภาครัฐที่เป็นสถาบันการศึกษาในเขตอาเซียนมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์, สุภัทรา วีระวุฒิ (2554, บทคัดย่อ) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดนนทบุรีที่สร้างขึ้น มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อังสนา เข้มไคร (2559, บทคัดย่อ) เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยทางการบริหารของผู้บริหารสตรีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินการของโรงพยาบาลให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุที่รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้ง 7 ด้าน ดังนี้ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ มีความเหมาะสมกับบริบทสภาพแวดล้อมขององค์กร และตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (องการมหาชน), 2558) และนอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีขั้นตอนในการค้นคว้าหาทฤษฎีวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

มีการสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน และจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั่วโลก ผู้วิจัยจึงคัดสรรปัจจัยที่ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรไว้ 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 รวมถึงมีกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท็จจริงจากทุกโรงพยาบาล จำนวน 200 แห่ง ที่ค่อนข้างสมบูรณ์ จนกระทั่งมีการวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างเป็นกระบวนการ ส่งผลให้รูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. อภิปรายนำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

หลังจากตรวจสอบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว ประเด็นสำคัญต่อมาคือ พิจารณาขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ได้จากค่าดัชนีต่าง ๆ ที่ได้ตั้งตารางที่ 54 ต่อไปนี้

ตารางที่ 55 ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

| ตัวแปรตาม | อันดับ | ขวัญกำลังใจของบุคลากร | | | ประสิทธิผล (F6) | | |
|------------------------------|--------|-----------------------|----|---------|-----------------|-------|---------|
| | | DE | IE | TE | DE | IE | TE |
| F3 | | | | | | | |
| ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) | 1 | 0.608** | | 0.608** | 0.094** | 0.057 | 0.151** |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) | 5 | | | | 0.066** | | 0.066** |
| ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) | 2 | | | | 0.093** | | 0.093** |
| การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) | 3 | | | | 0.084** | | 0.084** |
| บรรยากาศองค์กร (F5) | 4 | | | | 0.075** | | 0.075** |

ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2 = 10.957$, $df = 6$, $p\text{-value} = 0.0897$, $CFI = 0.985$, $TLI = 0.977$, $RMSEA = 0.064$, $SRMR = 0.077$ และ $\chi^2/df = 1.826$

หมายเหตุ: 1. * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

2. DE = Direct effect (อิทธิพลทางตรง), IE = Indirect effect (อิทธิพลทางอ้อม),

TE = Total effect (อิทธิพลรวม)

จากตารางที่ 55 ด้านอิทธิพลทางตรง ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) บรรยากาศองค์กร (F5) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผล (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) เท่ากับ 0.094 ($p < 0.01$) เทคโนโลยีสารสนเทศ (F2) เท่ากับ 0.066 ($p < 0.01$) ขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.093 ($p < 0.01$) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (F4) เท่ากับ 0.084 ($p < 0.01$) บรรยากาศองค์กร (F5) เท่ากับ 0.075 ($p < 0.01$) ยังพบอีกว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.057 ($p < 0.01$) นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (F1) มีอิทธิพลทางตรงต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร (F3) เท่ากับ 0.608 ($p < 0.01$) โดยมีอิทธิพลรวม เท่ากับ 0.608 ($p < 0.01$) กล่าวคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร รองลงมา คือ ขวัญกำลังใจของบุคลากร การมีส่วนร่วมของบุคลากร บรรยากาศองค์กร และอันดับสุดท้าย คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายแยกเป็นประเด็น คือ ปัจจัย

ที่มีอิทธิพลทางตรง ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ดังต่อไปนี้

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

4.1.1 ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำ $\beta = 0.094$ ($p < 0.01$) สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายเรื่อง อาทิเช่น งานวิจัยของวรางคณา กาญจนพาที (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญตา เกื้อกูลรัฐ (2554, หน้า 88) ศึกษาภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอ โพนาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอ โพนาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร กับประสิทธิผลขององค์กรของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร, ถาวรศักดิ์ เทพชาติ (2550, หน้า 89) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ และการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า การมีภาวะผู้นำมีผลทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น, ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน, รณกร สุวรรณกลาง (2557, หน้า 195-207) ที่ศึกษาการพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิผลจากองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบของทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของรังสรรค์ อ้วนวิจิตร (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก, ธนวิน ทองแพง (2549, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัย

ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า จากงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยในมุมมองของผู้วิจัยจากนิยามทางแนวคิดทฤษฎี Daft (1997, p. 494) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำหมายถึง ความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ Yukl (1994, p. 132) กล่าวว่า ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่มากด้วยพลังอำนาจ มีพลังขับเคลื่อนเพื่อชัยชนะ และ Cambell, Corbally and Ransawyer (1967, pp. 176-178) พบว่า ประสิทธิผลของการเป็นผู้นำวัดได้ โดยการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรและองค์กร การที่ผู้บริหารสามารถชนะใจผู้ใต้บังคับบัญชาจนทำให้มีความผูกพันทุ่มเททำงานด้วยความเต็มใจนั้น เป็นผลมาจากผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้นำที่เหมาะสม สนใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชาและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เป็นอยู่ ผู้บริหารสามารถปรับรูปแบบการบริหารให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำมีความสำคัญอย่างยิ่ง อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กร และสามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงได้

4.1.2 ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ผลการวิจัย พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงของเทคโนโลยีสารสนเทศ $\beta = 0.066$ ($p < 0.01$) สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายเรื่อง อาทิเช่น การศึกษาของรุจิราพรรณ คงช่วย (2555, บทคัดย่อ) ที่ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ และสอดคล้องกับการศึกษาของเปรมชัย สโรบล (2550, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนวิน ทองแพง

(2549, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และยังคงคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ภัทรธรรมศิริ (2554, หน้า 5) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.01, อัญชานา พานิช (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การมหาวิทยาลัยราชภัฏ และกษมาพร ทองเอื้อ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากล พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและประโยชน์อย่างสูงในโรงพยาบาลชุมชน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งระบบการให้บริการรักษาพยาบาลและระบบสนับสนุนบริการ เพิ่มความรวดเร็ว มีความถูกต้องทันต่อเวลา มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และที่สำคัญที่สุดของระบบสารสนเทศ คือ ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับบุคลากรในองค์การ

4.1.3 ปัจจัยขวัญกำลังใจของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ผลการวิจัย พบว่า ขวัญกำลังใจของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงของขวัญกำลังใจของบุคลากร $\beta = 0.093$ ($p < 0.01$) สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายเรื่อง อาทิเช่น การศึกษาของจิรัชชาติ เชื้อภักดี (2550, หน้า 71-72) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรธานี พบว่า ขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน มีผลต่อการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับรุจิราพรรณ คงช่วย (2555, บทคัดย่อ) ที่ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า ขวัญกำลังใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ สอดคล้องกับการศึกษาของฉัตรดา โพธิ์พุ่ม (2557, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สอดคล้องกับการศึกษาของถาวรศักดิ์ เทพชาติ (2550, หน้า 89) ที่ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ และการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ขวัญกำลังใจมีผลทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น สอดคล้องกับ Weakliem and Frenkel (2006, p. 54) ที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจกับผลการปฏิบัติงานในที่ทำงาน ใช้กลุ่มตัวอย่างในสถานที่ทำงานในประเทศออสเตรเลีย พบว่า อิทธิพลของขวัญกำลังใจส่งผลต่อผลการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความสำคัญของขวัญกำลังใจ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีขวัญและกำลังใจที่ดี จะทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติสูงขึ้น และผลสำเร็จของงานก็คล้ายเช่นกัน จึงกล่าวได้ว่า องค์กรใดประกอบด้วยบุคคลที่มีขวัญกำลังใจดี ย่อมจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

4.1.4 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงของการมีส่วนร่วมของบุคลากร $\beta = 0.084$ ($p < 0.01$) สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายเรื่อง อาทิเช่น การศึกษาของสุนทร สุริยพงศกร (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของการบริหารโรงพยาบาลชุมชน พบว่า การมีส่วนร่วมของทีมในโรงพยาบาลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริหารโรงพยาบาลชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา คล้ายหนองสรวง (2558, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ได้ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของธณัฐพล ชะอุ่ม (2549, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญที่ประสิทธิผลการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย สอดคล้องกับ

Robbins (1990, p. 356) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมจะช่วยสร้างกำลังใจให้ร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพมากกว่าการปฏิบัติตามคำสั่ง ยิ่งไปกว่านั้นการมีส่วนร่วมจะช่วยให้บุคคลสนับสนุนวัตถุประสงค์ร่วมขององค์กรด้วย

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ร่วมวางแผน ช่วยเสนอแนะข้อคิดเห็น

เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ดังนั้น การมีส่วนร่วมของบุคลากร จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของโรงพยาบาล

4.1.5 ปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

ผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงของบรรยากาศองค์กร $\beta = 0.075$ ($p < 0.01$) สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายเรื่อง อาทิเช่น การศึกษาของบุศรา ภาคสุวรรณ (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร สอดคล้องกับจารุวัฒน์ ต่ายเทศ (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร พบว่า บรรยากาศองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในระดับมาก สอดคล้องกับรุจิราพรรณ คงช่วย (2555, บทคัดย่อ) ที่ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้, พระมหาสมพร สุริโย (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา พบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลโรงเรียน, กษมาพร ทองเอื้อ (2555, บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากล พบว่า บรรยากาศของโรงเรียนมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผล สอดคล้องกับ Slocum and Hellriegel (2011 b, p. 440) ที่กล่าวว่า ความพอใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้บรรยากาศของพนักงาน ต่อองค์กรตนเอง หากต้องการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรผู้บริหารควรเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า จากบรรยากาศการทำงานที่ดีขององค์กร แสดงถึงบุคลากรในองค์กรมีการรับรู้ที่ดีเกี่ยวกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงาน รับรู้ต่อนโยบายเป้าหมายขององค์กร และการบริหารงานของผู้นำองค์กร การมีสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานมีความสามัคคี ช่วยเหลือกันในองค์กร จากเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานที่ดี บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ จึงสรุปได้ว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนนั่นเอง

4.1.6 ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรงต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของศิริภัทร คุชฌีวิวัฒน์ (2555, หน้า 80) ที่ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน พบว่า ภาวะผู้นำมีผลต่อขวัญกำลังใจการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของนันทพร ศรีวงษ์ (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 9 พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อภาวะผู้นำ สอดคล้องกับ Yukl (1994, p. 47) ที่ให้ความหมายภาวะผู้นำว่า หมายถึง กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อผู้ตาม โดยมีแรงจูงใจของผู้ตามที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ และ Daft (1997, p. 494) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นความสัมพันธ์ร่วมกันที่มีขึ้นระหว่างบุคคล เป็นพลังเกี่ยวกับการใช้อำนาจในการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร

ผู้วิจัย มีความเห็นว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรงต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก โครงสร้างการบริหารงานไม่ซับซ้อน ผู้บริหารคือแพทย์ มีภารกิจด้านการตรวจรักษา มีการทำงานเป็นทีมงานเดียวกัน ร่วมคิดร่วมทำ เป้าหมายเดียวกัน อีกทั้งยังมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีการส่งเสริมค่านิยมหลักขององค์กรที่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และที่สำคัญผู้บริหารที่ต้องการขวัญกำลังใจจากบุคลากรในโรงพยาบาลด้วยเช่นกัน

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

4.2.1 ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายเรื่อง อาทิเช่น การศึกษาของถาวรศักดิ์ เทพชาติ (2550, หน้า 89) ที่ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ และการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ภาวะผู้นำที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจ สอดคล้องกับธรรณ สุวรรณกลาง (2557, หน้า 195-207) ที่ศึกษาการพัฒนาโมเดลที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผล

ของทิม และยังสอดคล้องกับ Hsu and Ryder (2002, pp. 54-94) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้าง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ, ขวัญกำลังใจของบุคลากร และประสิทธิผลองค์การ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลองค์การผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.19, ศักดิ์เดช สังคพัฒน์ (2558, หน้า 216) ปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณบดี, พัทธราภรณ์ มาสุวัตร์ ช่อเพชร เบ้าเงิน และสุรพล น้อยแสง (2559, หน้า 225) รูปแบบของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม คือ ภาวะผู้นำ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoy และ Miskel ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้บริหารเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การบริหารของผู้บริหารประสบผลสำเร็จ การที่ผู้บริหารได้รับการยอมรับจากบุคคลในองค์กร โดยบุคลากรมีความศรัทธาและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนั้น ผู้บริหารต้องมีความรู้ความชำนาญ สามารถชี้นำบุคลากรได้

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า จากงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร เพราะผู้นำอาศัยภาวะผู้นำที่ตนเองสร้างขึ้นเป็นพลังผลักดันให้บุคคลในองค์กรรวมพลัง เพื่อร่วมกันดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง และผู้นำเป็นศูนย์กลางของการรวมพลังในองค์กร ประกอบกับโรงพยาบาลชุมชนเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก มีโครงสร้างการบริหารงานที่ไม่ซับซ้อน ผู้บริหารมีภารกิจด้านการตรวจรักษา มีการทำงานเป็นทีมงานเดียวกัน ร่วมคิด ร่วมทำ ผู้นำเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ จึงสรุปได้ว่าภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย คือ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) บรรยากาศองค์กร 5) เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน และยังพบอีกว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลสูงสุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) บรรยากาศองค์กร 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ จากที่กล่าวมา ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน และยังมีอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนอีก โดยเฉพาะภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวารางคณา กาญจนพาที (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร พบว่า ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิผลขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, อธิปพัฒน์ เดชขุนทด (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการในองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน, ประนมวัน เกษสัญชัย (2555, หน้า 24) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข, ธนกฤต รอดเขียว (2553, หน้า 111) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลในจังหวัดอุทัยธานี, ธนกร เสริมสมักร (2557, หน้า 85) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ธนวิน ทองแพง (2549, หน้า 185) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา, ฉัตรภา โปธิ์พุ่ม (2557, หน้า 116) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งจากการศึกษาทั้งหมด พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนทั้งสิ้น และไม่ว่าจะอิทธิพลทางตรง หรืออิทธิพลรวม ภาวะผู้นำของผู้บริหารก็มีอิทธิพลสูงสุด เนื่องจากผู้บริหารในโรงพยาบาลชุมชนเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ได้รับการพัฒนาในหลักสูตรผู้บริหาร หลักสูตรรามาภิบาล พร้อมทั้งมีสมรรถนะด้านการนำองค์กรเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของงานวิจัยชิ้นนี้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยสร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำกับทิศทางขององค์กรในอนาคตให้บุคคลอื่นปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงสรุปได้ตามความสำเร็จของการบริหารที่ส่งผลไปสู่ความสำเร็จขององค์กร คือ การมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสามารถในการบริหารและนำองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า เอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร นำมาสังเคราะห์สกัดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และเป็นข้อมูลในการตั้งสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้แนวคิดประสิทธิผล

ขององค์การตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (องค์การมหาชน, 2558) ซึ่งมีผลการดำเนินงาน 7 ด้าน โดยกำหนดเป็นตัวแปรตาม ดังนี้ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ และใช้การสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การ โดยกำหนดเป็นตัวแปรต้น จำนวน 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) บรรยากาศองค์กร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) ขวัญกำลังใจของบุคลากร และผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 4 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังและที่เป็นจริง 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยศึกษาจากโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 จำนวน 200 แห่ง

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 อยู่ในระดับดีมาก เพราะโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานของสถานพยาบาล Hospital Accreditation (HA) ซึ่งรับรองว่าโรงพยาบาลมีการจัดระบบงานที่ดีเอื้อต่อการให้บริการมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้ระบบบริการสุขภาพเกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพ ความปลอดภัย และผลลัพธ์สุขภาพที่ดีต่อผู้รับบริการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้โรงพยาบาลชุมชนมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) ให้ครบทุกแห่ง แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีความแตกต่างที่พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนตามที่เป็นจริง อยู่ในระดับดีมาก แต่ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลตามรายด้าน พบว่า ที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกันทุกด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 และพบว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงถึงว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับโรงพยาบาลชุมชน และยังพบว่าปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ขวัญกำลังใจของบุคลากร

การมีส่วนร่วมของบุคลากร และบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 โดยภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิผลการดำเนินงานทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวม อีกทั้งยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านขวัญกำลังใจของบุคลากร และเมื่อเทียบเคียงกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชนตามที่คาดหวัง ที่อยู่ในระดับดีมากที่สุด องค์กรจึงต้องพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชน ตามความเป็นจริงที่อยู่ในระดับดีมาก ให้เป็นระดับดีมากที่สุดตามที่ได้รับบริการคาดหวัง โดยสนับสนุนส่งเสริมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลชุมชน ทั้ง 5 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ขวัญกำลังใจของบุคลากร การมีส่วนร่วมของบุคลากร และบรรยากาศองค์กร โดยเฉพาะภาวะผู้นำผู้บริหารที่องค์กรจะต้องพัฒนาศักยภาพ ให้อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในการทำงานในระดับดีมากที่สุด ด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลสูงสุดส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โรงพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ดังนั้นผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขจึงควรมีนโยบายในการส่งเสริมศักยภาพและพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้บริหารในโรงพยาบาลชุมชนทุกระดับ
2. จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ตามที่คาดหวังกับที่เป็นจริงแตกต่างกัน โดยที่คาดหวังสูงกว่าที่เป็นจริง ผู้บริหารจึงควรมีนโยบายพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม
3. ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ทั้ง 5 ปัจจัย เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิผลสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า อัตราความผูกพันของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารจึงควรสร้างระบบและกลไกตลอดจนบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรักและผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาในครั้งต่อไปในประเด็นปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลทางอ้อม ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยส่งผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากร หรือ บรรยากาศองค์กร

ข้อเสนอแนะการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

สามารถนำปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ที่ค้นพบทั้ง 5 ด้าน 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ขวัญกำลังใจของบุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) บรรยากาศองค์กร ไปวางแผนนโยบายและกำหนดเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิผล บรรลุเป้าหมาย และผลลัพธ์ที่ต้องการได้และที่สำคัญที่สุด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารนั่นเอง

บรรณานุกรม

- กนก เรืองนาม. (2558). การเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 9(2), 64-75.
- กนกอร บุญโกย. (2557). *ประสิทธิผลองค์การของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรกนก มัการุณ. (2558). *การศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- กรมอาเซียน. (2556). *กองทุนศาสตร์และความร่วมมืออาเซียน*. กรุงเทพฯ: กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2542). *การบริหารงานสาธารณสุขภูมิภาค*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2548). *การบริหารงานสาธารณสุขภูมิภาค (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 6/2548)*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2555). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service plan) พ.ศ. 2561-2565*. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กฤษดา ผ่องพิทยา. (2547). *การวิเคราะห์องค์ประกอบและความสัมพันธ์คุณลักษณะของภาวะผู้นำที่พึงประสงค์และปัจจัยชีวสังคมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กษมาพร ทองเอื้อ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากล*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กองทุนศาสตร์และแผนงาน. (2559). *งานนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2559*. นนทบุรี: กองทุนศาสตร์และแผนงาน กระทรวงสาธารณสุข.

- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. (2560). *รายละเอียดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ 20 ปี กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561*. นนทบุรี: สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.
- กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. *วารสารวิชาการปทุมวัน*, 1(1), 1-5.
- กัญญารัตน์ อ่อนศรี. (2552). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติยา สุป็นดี. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ขวัญตา เกื้อกูลรัฐ. (2554). *ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษานานาชาติ อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). *ทฤษฎีแนวปฏิบัติการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บิ๊ค พอยท์.
- จารุวัฒน์ ต่ายเทศ. (2554). *บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร*. *วิชาการศรีปทุม*, 9(1), 9-14.
- จิราชาติ เชื้อภักดี. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. *พยาบาลสาร*, 43(3), 117-127.

- จิราวรรณ วรณิษยสกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โภชสิทธิ์, ยุพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ธาดาเดช และศรานุช โตรมศักดิ์. (2543). *เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจริญชัย สมใจ. (2555). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การเกษตรกรในอนาคตแห่งประเทศไทย (อกท.) ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรรา โพธิ์พุ่ม. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)*. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท)*, 20(2), 112-123.
- ฉัตรภรณ์ สถาปิตานนท์. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ได้รับรางวัลพระราชทาน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัย*. ม.ป.ท.
- ชาญ รัตนะพิสิฐ. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชินดนัย ไชยयोग, อิมรอน มะลูลีม, บุญเลิศ ไพรินทร์ และบุญเรือง ศรีเหรียญ. (2557). *ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการโรงพยาบาลเอกชนในยุคโลกาภิวัตน์*. *บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 8(1), 17-34.

- ชัยฉกร พรภาณวิษณุ. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการบริการส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูเกียรติ ก่อเกิด. (2531). *ขวัญของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกัณฑ์การ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โชติมา ชูวงศ์วัฒน์. (2552). *การสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานบริษัท ที่โอที จำกัด(มหาชน) ที่สังกัดส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.2.1*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ไชยวัฒน์ รัตนดาตยา. (2538). *ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตสวนหลวง*. วิทยานิพนธ์พัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณปภัช วิเศษชชาติกุล. (2559). *อิทธิพลของภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. *สมาคมนักวิจัย*, 21(3), 75-85.
- ณัชชากร เอ็มเปีย. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยใน โรงงานประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.
- ณัฐฉิณี ธรรมจารีย์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของตำรวจที่ปฏิบัติงานที่ สถานีตำรวจนครบาลหนองแขม*. *วารสารวิชาการกรมมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 5(10), 5-15.
- ดวงพร คำภูแสน. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงานด้าน กระบวนการของโรงเรียนขนาดกลาง สำนักงานพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ถาวร เส็งเอียด. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัด ชัยแดนภาคใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาพื้นฐาน*. *บริหารการศึกษามศว*, 5(9), 57-74.

- ถาวรศักดิ์ เทพชาติ. (2550). *อิทธิพลของปัจจัยภูมิหลัง ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจและการรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทวีชัย สายทอง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันโรคฟันผุของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทวีศักดิ์ สุททวาทิน. (2550). *รวมบทความวิชาการ “การบริหาร”* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: TPN Press.
- ทองใบ สุดชาติ. (2551). *การวิจัยธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกตำรา*. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์อินเตอร์กรุ๊ป.
- ทำนอง ภูเกดพิมพ์. (2551). *แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดการการศึกษาของชุมชน*. หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดการการศึกษาของชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล. (2553). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตร์คุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพย์วัลย์ ศรีพรหม. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือตอนบน*. *กาสะลองคำ*, 5(2), 6-15.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2540). *การปฏิรูประบบราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไรใครรับผิดชอบ*. *วารสารข้าราชการ*, 42(2), 24-43.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2551). *รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่ 11* (หน้า 194). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *กลยุทธ์การบริหารโอกาส*. กรุงเทพฯ: เคล็ดไทย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *การวางแผนกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ฉันทวุฒิ ชะอุ่ม. (2549). การบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย. *วิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 8(1), 137-152.
- ชนกร เสริมสมักร. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนกฤต รอดเขียว. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลในจังหวัดอุทัยธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ชนพร มาสมบุญ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรามาชิปดี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนวิน ทองแพง. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา*. *วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์*, 1(1), 162-171.
- ชนะศักดิ์ พรหมจันทร์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลิขั้วบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ชฤต มะลิทอง. (2552). *การศึกษาคณะผู้ผู้นำและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชวีชัย ตั้งอุทัยเรือง. (2556). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาคกลางของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

- ธวัชชัย พิภเทพ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมเสมียนตรา สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดิพันธุ์ จินประชา. (2557). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). *ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2553). *การวิจัยหลักสูตรและการเรียนการสอน หน่วยที่ 7 การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และหน่วยที่ 10 สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณ: สถิติบรรยายและสถิติพารามตริก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นฤมล มหารวรรณ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นอร์เซอร์ เอ. (2556). *รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยและประสิทธิผลขององค์การของโรงพยาบาลทั่วไปในย่างกุ้ง ประเทศสหภาพพม่า*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทพร ศรีวงษ์. (2556). *ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 9*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- นิตยา มั่นชำนาญ. (2555). *รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 6(2), 31-44.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. (2541). *หลักการบริหารการศึกษา*. พิษณุโลก: ภาควิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- นิภา อุดรา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของโรงเรียนสตรีระนอง สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บรรจบ บุญจันทร์. (2558). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาภาวะผู้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. *วารสารปาริชาติ*, 28(2), 186-206.
- บัญญัติ เฟ็งจันทร์. (2555). องค์ประกอบประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 23(1), 189-200.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2553). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>
- บุญมา อัครแสง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อกำลังใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*, 8(1), 18-24.
- บุญสัน อนารัตน์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญเหลือ ทาไชสง, สมเกียรติ ทานอก และบรรจบ บุญจันทร์. (2558). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 10(2), 56-66.
- บุศรา ภาคสุวรรณ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- บุษบา บุญยพลากร. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เบญจมาศ สมศรี. (2553). *แนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปทีป เมธาคุณวุฒิ. (2544). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประนมนวัน เกษสัจชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข*. วารสารสมาคมพยาบาล ฯ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 30(3), 24-32.
- ปรีณ บุญฉวย. (2556). *วัฒนธรรมองค์กร องค์การการเรียนรู้ กับประสิทธิผลองค์กรของสายอุตสาหกรรม: ตัวแบบสมการ โครงสร้าง*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม, คณะพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปานิสษา เสนาวงศ์. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยของรัฐภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เปรมชัย สโรบล. (2550). *ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. (2555). *ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กรของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร: ตัวแบบสมการ โครงสร้าง*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2557). *ระเบียบวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2559). *ความคาดหวังและที่เป็นจริงต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม, 12(1), 80-88.

- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2532). *จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ริชนอาร์ม คอร์ปอเรชั่น.
- พรศักดิ์ จีวะสุวรรณ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการลุ่มน้ำแม่กลอง*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- พรสวัสดิ์ ศิรศานันท์. (2557). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตจังหวัดภาคตะวันออก*. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2. ,ม.ป.ท.
- พระจอม จารุฉโน (หงษ์ทอง). (2557). *ประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านคาง จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาวิวัฒน์ ปรีชาโน พวกนิยม. (2551). *ขวัญกำลังใจและแนวทางการพัฒนา ขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- พระมหาสมพร สุริโย. (2555). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 31(4), 107-119.
- พวงผกา มะเสนา. (2558). *การบริหารจัดการการบริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 4(1), 88-101.
- พัชราภรณ์ มาสุวัตร์, ช่อเพชร เบ้าเงิน และสุรพล น้อยแสง. (2559). *รูปแบบของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วารสารวิจัยและพัฒนามวลอยดงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(1), 221-240.
- พิชัย วาสนาสง. (2549). *โลกาภิวัตน์: หมุนตามโลก สารพันสาระที่ควรรู้เพื่อทันกระแสโลก*. กรุงเทพฯ: ปาเจรา.
- พิชาย รัตนดิถถ ฅ ภูเก็ด. (2552). *องค์การและการบริหารจัดการ*. นนทบุรี: ชิงค์ บียอนด์บุคส์.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2531). *ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- พิภพ พุทธสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรในภาคใต้*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิมพ์พรณ สุริโย. (2551). *ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเทศบาลกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พิไลลักษณ์ สุขสมบูรณ์. (2556). *การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของภาวะผู้นำผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาคุษย์บัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เพชรรัตน์ ดวงไธสง. (2549). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยการศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). *การเป็นประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภัทรชาติ มากมี. (2559). *การพัฒนาโมเดลการวัดประสิทธิผลองค์กรภาครัฐในเขตอาเซียน: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ*. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21(1), 34-48.
- ภาคภูมิ นันทปรีชา. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced scorecard: กรณีศึกษา สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภูมิ พระรักษา. (2558). *โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษานขนาดเล็ก ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 9(4), 128-136.
- มณีวรรณ ศรีประภาพงศ์. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและการประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- มนัส วงศ์สีไส. (2551). *ขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนูญ เชื้อชาติ. (2556). *ปัจจัยพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียง*. วิทยานิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มยุรีย์ แพร่หลาย. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). *ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มัญวาท สุวรรณเรือง. (2536). *ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ: กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ก. จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มานิต บุญประเสริฐ. (2549). *การพัฒนาภาวะผู้นำในระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- มานี แสงหิรัญ, สำราญ มีแจ้ง, รัตนะ บัวสนธิ์ และอรุณี อ่อนสวัสดิ์. (2551). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการผลิตครู. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 6(1), 68-80.
- เมธาพร มีกลิ่น. (2559). *ความคาดหวังของประชาชนและความเป็นจริงในการแสดงบทบาทของนักพัฒนาชุมชนตำบลทับกฤช อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์*. *ราชภัฏนครสวรรค์วิจัย*, 1(1), 963-973.
- ยุวราณี สุขวิญญาณ์. (2549). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รณกร สุวรรณกลาง. (2557). *การพัฒนาโมเดลที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหาร, คณะทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535.

(2535, 13 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, หน้า 47-50.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ชนชั้นการพิมพ์.

รังสรรค์ อ้วนวิจิตร. (2554). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

รังสรรค์ อ้วนวิจิตร. (2554). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก*. *ศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 3(1), 210-221.

รัชดากร ทมิณเหมย. (2557). *หลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดน่าน*. *วิชาการมหาวิทยาลัยศรีปทุม*, 6(1), 149-158.

รุจิราพรรณ คงช่วย. (2555). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เรวัต อุบลรัตน์. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิทยาการสื่อสาร: ศึกษากรณีกรมสื่อสารทหารเรือกองทัพเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บพิชการพิมพ์.

ลักษณะชาติ ใจเย็น. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลิขิต ชีรวะกิน. (2556). *การปรับตัวของประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์ เอเชียรุ่งโรจน์และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *วารสารราชบัณฑิตยสถาน*, 38(2), 23-59.

วชิระ เฟิงจันทร์. (2556). *ข้อคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงของกระทรวงสาธารณสุข: กรมสุขภาพจิต*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

วรรณภา กลับคง. (2552). *ขวัญและกำลังใจของครูในการปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรางคณา กาญจนพาทิ. (2556). *ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรางคณา เหล็กดี. (2550). *องค์ประกอบประสิทธิผลในการทำงานของครูกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบางขุนเทียน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัย การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วารภรณ์ ชาเรืองเดช. (2558). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของทีมคุณภาพที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพโรงเรียนประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 38(4), 159-167.
- วริษฐ์ ทองอุไร. (2557). *อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ศักยภาพ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ และความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร*. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 8(3), 1-18.
- วันเพ็ญ บุรีสูงเนิน. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขต พัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วาโร เฟิงสวัสดิ์. (2559). *การพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของประสิทธิผลภาวะ ผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน*. *วารสารวิทยบริการ*, 17(2), 2-17.
- วาสิณี นาคเจือ. (2558). *ความเป็นองค์การนำของโรงพยาบาลชุมชน ในการให้บริการสาธารณสุข อย่างมีประสิทธิภาพ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาผู้นำทางสังคมธุรกิจ และการเมือง, วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วาสนา แก้วจันทร์เพ็ญ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงาน ด้านกระบวนการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร.
- วิเชียร วิทญอคม. (2549). *ภาวะผู้นำ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไชแท็กซ์,

- วิภา เจริญกัญธารักษ์. (2549). *การวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิภาดา คุณตานนท์. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลของ
องค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2545). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์
องค์การศึกษาไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิมพ์พิสูทธิ์.
- วิไล ตั้งปณิธานดี. (2554). การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นตามความคาดหวังกับความคิดเห็น
ตามสภาพที่เป็นจริงต่อการเรียนการสอนด้วยภาษาอังกฤษของนักศึกษาพยาบาล.
วารสารพยาบาลรามา, 19(3), 417-427.
- วิษณุ ชุมศรี. (2549). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของสถาบันการอาชีวศึกษา
ภาคใต้ 3*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วีรยุทธ แสงสิริวัฒน์. (2550). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ
ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โวหาร ยะสารวรรณ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศรีนิตย์ บุญทอง. (2521). *ความคาดหวังในบทบาทตำแหน่งพัฒนากรของพัฒนากรที่มีวุฒิจบ
ปริญญาและไม่จบปริญญา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศศลักษณ์ สุขจิตต์. (2554). *สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการจัดการ
ความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า*. *วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก
โรงพยาบาลพระปกเกล้า*, 28(1), 33-43.
- ศักดิ์เดช สังคพัฒน์. (2558). *ปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
ดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2555). การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558. *ประชากรและสังคม*, 32(4), 1-12.
- ศิริภัทร คุณฤทธิวัฒน์. (2555). *ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริวรรณ ชื่นบุญ. (2553). *อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริศักดิ์ สุขชื่น. (2540). *การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โสภิตา คล้ายหนองสรวง. (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สกวดี ดวงเด่น. (2539). *การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2558). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน).
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2560). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- สมเกียรติ ทานอก. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพัฒนาการเจตคติต่อวิชาชีพครูของนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตโดยใช้โมเดลโค้งพัฒนาการเหลื่อมเวลาระยะยาวที่มีตัวแปรแฝง*. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 9(2), 53-69.

- สมจิตร พึ่งพรหมพร. (2552). *การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบในการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเครือข่ายคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาติ ไตรรักษา. (2556). *ดัชนีวัดผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมนึก การิเวท. (2558). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 6(10), 119-136.
- สมหมาย เทียนสมใจ. (2556). *รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของ สำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมัยสุข สุขจริต. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การและวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย. (2560). *ปฏิทินสาธารณสุข ปี 60*. กรุงเทพฯ: สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย.
- สักรินทร์ ไกรษร. (2557). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุขององค์ประกอบการบริหารเชิงบูรณาการที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- สัมมนา ธนนิษฐ์. (2554). *หลักทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2557). *สภาวะผู้นำแบบบริการ: แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย*. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.

- สาธิต บุษผาสี. (2553). *ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การศึกษาระดับมัธยมศึกษา: กรณีศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และสมยศ อวเกียรติ. (2559). *ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย*. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 10(23), 53-66.
- สายสมร พุทธิไสย. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศกนนคร เขต 1*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการ การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). *ระบบการประกันคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*, กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาสุขภาพ แห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*. เข้าถึงได้จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=5748
- สิริน ใจหาญ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจการทำงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุกัญญา เพิ่มบุญ. (2553). *ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.
- สุชาดา กิระนันท์. (2544). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬามหาวิทยาลัย.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). *ภาวะความเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: เอ็ชเปอร์เน็ท.
- สุนทร สุริยพงศกร. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของการบริหาร โรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารศาสตร์, สำนักบริหารและพัฒนา วิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- สุนีย์พร แคล้วปลอดทุกข์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย การบริหารผลการ ปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป. *กองการพยาบาล*, 36(2), 15-28.
- สุบิน บุรีเทพ, ธวัชชัย คำแก้ว และพิทักษ์ ช้อยดี. (2551). *บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดตาก*. วิทยานิพนธ์ ศึกษารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยธนเรศวร.
- สุพรรณิ วรรณเพ็ชร. (2551). *การศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการจัดการศึกษา ปฐมวัย ตามความคิดเห็นของผู้ปกครองเด็กปฐมวัย โรงเรียนในเครือมารีวิทย*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพัตรา จันทร์รอด. (2552). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุพัตรา เพชรมณี และเชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2528). *ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคน ในระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภัทรา วีระวุฒิ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดนนทบุรี*. *วารสารการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 3(3), 111-126.
- สุรเชษฐ์ สุพร. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวน สถานีตำรวจนครเมืองนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์
- สุรศักดิ์ รัตนมังสัจค์. (2557). การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของการพัฒนาองค์กรไปสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). *Veridian E-Journal*, 7(3), 1025-1040.
- สุริยา เอ็มะราช. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบประสิทธิผลการบริหารงานด้าน กระบวนการของโรงเรียนขนาดใหญ่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัด สกลนคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- สุริย์พร พันพื้ง. (2554). *ประชากรและสังคม 2554 จุดเปลี่ยนประชากร จุดเปลี่ยนสังคม ไทยหน้า*.
กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.
- สุวัฒนา ตุงสวัสดิ์. (2528). ปัจจัยภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*,
9(1), 118-131.
- สุวิมล คำย่อย. (ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก
อำเภอป่าสัก จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2551). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่
การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2555). *การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2557). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช และนางลักขณ์ วิรัชชัย. (2546). *แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์*.
กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2541). การกระจายอำนาจทางการศึกษา. *วารสารราชบัณฑิตยสถาน*,
23(1), 41-51.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2543). ปัญหาและแนวโน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนใน
การบริหารการศึกษา. ใน *เอกสารสัมมนาปัญหาและแนวโน้มทางการบริหาร
การศึกษา* (หน้า 182). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อธิพัฒน์ เฉษฐนทต. (2558). อิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางปะอิน. *วารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัชบุรี*, 10(2), 89-100.
- อนงค์ อนันตริยเวช. (2539). *การมีส่วนร่วมการบริหารมหาวิทยาลัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยไทย*.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2559). *HA Update 2016*. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพพยาบาล (องค์การ
มหาชน).

- อรวรรณ บุญบำรุง. (2556). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วารสารวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 11(2), 63-74.
- อรุณ รักธรรม. (2525). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่: การบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อังสนา เข้มไคร. (2559). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยทางการบริหาร ของผู้บริหารสตรีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารราชพลุษย์*, 14(3), 65-71.
- อัญชญา พานิช. (2550). *องค์ประกอบประสิทธิผลองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. คุษฎีนิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อารีย์ นัยพินิจ. (2557). การปรับตัวภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*, 7(1), 1-12.
- อาวิน บุญโรจน์. (2557). *บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อภาพรวมการบริหารองค์กรในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านการนำองค์กร ของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. (2551). *ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับประสิทธิผลขององค์กร*. คุษฎีนิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอมอร พลวัฒนกุล. (2557). องค์ประกอบประสิทธิผลองค์กรจัดเก็บภาษีกรมสรรพากรในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 9(2), 97-110.
- Albento, J. (2006). Factors affecting the outcomes of performance management systems. *Journal of Information Technology Management*, 17(2), 23-32.
- Ali Mohammad Mosadeghrad. (2014). Factors affecting medical service quality. *Iranian Journal of Public Health*, 43(2), 210-220.
- Altmann, R. (2000). Forecasting your organizational climate. *Journal Of Applied Psychology*, 31(2), 31-36.
- Avolio, B. J., & Bass, B. M. (1995). *The full range leadership development programs: Basic and advanced manuals*. Binghamton, NY: Bass, Avolio & Associates.

- Baksh, A. M. (1995). The relationship between participative management and job attitudes. *Dissertation Abstracts International*, 56, 256-351.
- Bartol, K. M., & Martin, D. C. (2003). *Management* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Bass, B. M. (1995). *Transformation national leadership development*. Pola Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Bass, B. M. (1998). *Transformational leadership: Industrial, military, and educational impact*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1995). *Transformation national leadership development*. Pola Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Bisig, E. (2007). *Improving organizational effectiveness-theoretical framework and model* (Working paper for the HFM-163/RTG Working Group). Zurich: Swiss Military Academy at the ETH.
- Blustering. (1984). *Managing management information system (MIS) development in the federal government*. New Jersey: Prentice Hall.
- Boston, J. (1996). Origins and destinations: New Zealand's model of public management and the international transfer of ideas' In P. Weller & G. Davis (Eds), *New ideas, better government*. Sydney: Allen & Unwin.
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organizational theory and management: A Macro approach*. New York : John Wiley & Sons.
- Bryman, A. (1986). *Leadership and organization*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Burns, T., & Stalker, G. M.(1961). *The management of innovation*. London: Tavistock.
- Cambell, R. Corball, J. L., & Ramsawyer, J. A. (1967). *Introduction to educational administration*. Boston: Ally and Bacon.
- Cameron, K. S. (1978). Measuring organizational effectiveness in institutions of higher education. *Administrative Science Quarterly*, 23, 604-632.
- Cameron, K. S. (1979). *Evaluating organizational effectiveness in organized anarchies*. Atlanta, GA: The Academy of Management.
- Cameron, K. S. (1981). The enigma of organizational effectiveness. In Dan Baugher (Ed.), *Measuring effectiveness*. San Francisco :Jossey-Bass, B. M.

- Cameron, K. S. (1986). Effectiveness as paradox: Consensus and conflict in conceptions of organizational effectiveness. *Management Science*, 32(5), 539-553.
- Cameron, K. S. (1996). Organizational effectiveness and quality. *The Second Generation, Higher Education Handbook of Theory and Research*, 11, 256-260.
- Campbell, R. F. (1977). On the Nature of organizational effectiveness in new purposetives on organizational effectiveness. In P. S. Goodman & J. M. Pennings (Eds.), *New perspectives on organizational effectiveness*. San Francisco: Jassay Bass.
- Caplow, T. (1964). *Principles of organization*. New York: Harcourt, Brace and World.
- Cassidy, J. R. (1991). Data for decisions in developing education systems: An analysis for a computer-based education management information system in the Arab Republic of Egypt. *Dissertation Abstracts International*, 51(9), 2936-2951.
- Chein, E. H. (1970). *Organization psychology* (2nd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Cheng, Y. C. (1987). The Theory and characteristics of school-based management. *International Journal of Education Management*, 7(6), 6-17.
- Chieh, L. (2014). Building a multi-level model of individual e-learning effectiveness. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 10(2), 74.
- Chinho, L. (1999). *Introduction to industrial engineering and management*. Taipei: Jun Jie.
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2013). *The ashgate research companion to new public management*. New York: Ashgate.
- Clay, R. (1988). *Chambers English dictionary*. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cope, S., Leishman, F., & Starie, P. (1997). Globalization new public order and the enabling state. *International Journal of Public Sector Management*, 10(6), 444-460.
- Daft, R. L. (1997). *Leadership: Theory and practice*. Forth Worth, TX: Dryden Press.
- David, G. Moore, D. G., & Burns, R. K. (1956). How good is good morale?. *Factory Management and Maintenance*, 3(9), 130-131.
- Davidson, K. (2002). *Media goofed on Antarctic data; Global warming interpretation lrks scientists*. San Francisco: Chronicle.

- Davidson, M. C. G. (2003). Does organizational climate add to service quality in hotels?.
International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(4), 206-213.
- Dudley, M. N., & Zinner, S. H. (1991). Single daily dosing of amikacin in an in vitro model.
J Antimicrob Chemother, 27, 15-19.
- Eckley, M. E. (1998). The relationship between teacher empowerment and principle leadership styles. *Dissertation Abstracts International*, 58(7), 635.
- Eddy, W. B. (1981). *Public organization behavior and development*. Cambridge, MA: Winthrop.
- Edmonds, R. (1979). Some schools work and more can. *Social Policy*, 9, 28-32.
- Edmonds, R. R. (1992). Making public school effective. *Social Policy*, 12(1), 56-60.
- Elliont, D. C. (1994). Collaborative, decentralized management and perceptions of quality schooling outcome. *Dissertation Abstracts International*, 52(10), 125.
- Etzioni, A. (1964). *Modern organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Filippo, E. B. (1961). *Principle of personnel management*. New York: McGraw-Hill Book.
- Finger. (1985). Leadership style of the administrators and teacher job satisfaction.
Dissertation, 12(6), 3494.
- Frederick G. B. (1976). *Principles of educational and psychological testing* (2nd ed.).
New York: Holt Rinehart and Winston.
- Freedman, D. A. (2005). *Statistical models: The and practice*. New York: Cambridge University.
- Freeman, H. (1993). *Evaluation: A systematic approach* (5th ed.). Newbury Park, Ca.: Sage.
- Fung Han Ping. (2011). *Factors influencing project effectiveness as perceived by project managers in Malaysia-a pilot study*. Malaysia: University of Technology Malaysia.
- Georgopoulos, B. S., & Tannenbaum, A. S. (1991). A study of organizational effectiveness.
American Sociological Review, 22(5), 534-540.
- Gerloff, E. A. (1985). *Organizational theory and design: A strategic approach for management*. New York: McGraw-Hill.
- Getzels, J. W., & Guba, E. G. (1974). Social behavior and the administrative process.
School Review, 65, 423-441.
- Gibson, J. L (1982). *Organization behavior structure process*. Texas: Business.
- Gibson, J. L. (2000). *Organizations: Behavior structure processes, International edition* (10th ed.).
U.S.A.: McGraw-Hill.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1979). *Organization: Behavior, structure, processes*. (3rd ed.). Dallas, Texas: Business Publishing.
- Gilmer, B., & Von, H. (1971). *Industrial and organizational psychology* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gilmer, H. B. (1971). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Gilmer, H. B. (1979). *Industrial and organizational psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Gordon, J. R. (1990). *Management and organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Gulick, L., & Urwick, L. (1973). *The science of administration*. New York: Columbia University.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York: Pearson.
- Hall, M. J. (2002). Aligning the organization to increase performance results. *The Public Manager*, 31(2), 7-10.
- Hamed J., Aybüke, A., John, D'A. (2011). Factors affecting the success of businesses in effective utilization of search engine. *Advertising.sigIQ pre-ICIS Workshop*, 3, 1-12.
- Hammer, R. E. (1971). Job satisfaction of special class teachers in iowa: Application of the Herzberg two factors theory. *Dissertation Abstracts International*, 31(January), 3373-A.
- Hanan Al-Ahmedi. (2009). Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(1), 40-54.
- Hannan, M T., & Freeman, J. (1977). *Obstacles to comparative studies in new perspectives on organizational effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hannan, M. T., & Freeman, J. (1977). *Obstacles the comparative study of effectiveness in perspectives on organization effectiveness*. San Francisco: :Jossey-Bass.
- Harmon, M. M., & Mayer, R. T. (1986). *Organization theory for public administration*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.
- Hatter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between Employee satisfaction, employee engagement, and business outcome: A metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (1996). *Management of organizational behavior*. (7th ed.). Upper Sandle River, NJ: Prentice-Hall.

- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (1996). *Management of organizational behavior* (7th ed.) Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Herzberg, F. (1959). *Block the motivation to work*. New York: John Willey.
- Herzberg, F. (1986). One more time: how do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, (January-February), 53-62.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Hisham Al-Mobaideen. (2012). Factors influencing the effectiveness of e-learning systems in the educational process: Jordan case study. *European Scientific Journal*, 8(28), 210-230.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- House, R. J. (1971). A path goal theory of leader effectiveness. *Administration Science Quarterly*, 16, 321-338.
- Hox, J. J., & Maas, C. J. M. (2001). The accuracy of multilevel structural equation modeling with pseudo balanced groups and small samples. *Structural Equation Modeling*, 8(1), 157-174.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2001). *Educational administration: Theory research and practice*. New York: McGraw-Hill.
- Hsu, K. Y., & Ryder, D. (2002). Model of structural equation, causal relationship between leadership, morale Personnel effectiveness. *Structural Equation Modeling*, 9(2), 233-255.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cut off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Isaacson, L. E., & Brown, D. (1997). *Career information career counseling career development* (6th ed.). U.S.A.: Ally & Bacon A Viacom Company.
- Ishijima, H. (2014). Factors influencing national rollout of quality improvement approaches to public hospitals in Tanzania. *Clinical Governance: An International Journal*, 19(2), 137-152.

- Jacob, H., & Jillson, H. (1984). *Executive productivity*. New York: Amacom. Johnson.
- Jafarzadeh A, N. M. (2011). Evaluation of the combinational effect of lecturing and small group working with axial role of excellent students on the learning of medical immunology course. *RMJ.*; 36(1), 50-52.
- Kaboolian, L. (1998). The new public management: Challenging the boundaries of the management vs. administration debate. *Public Administration Review*, 58(3), 189-193.
- Katz, D., & Kahn, R. (1966). *The social psychology of organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Katz, R. L. (1955). Skill of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*, 33, 33-42.
- Kerlinger, F. N., & Pedhazur, E. J. (1973). *Multiple regression in behavioral research*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kotter, J. P. (1999). *On what leaders, really do: Harvard business review book*. Boston: Harvard Business School.
- Krug, S. E., Scott, C. K., & Ahadi, S. A. (1990). *An experience sampling approach to the study of principle instructional leadership. In results from the principle activity sampling from*. Illinois: DaringKiddersley.
- Lee, T. Z., & Tseng, Y. F. (2005). *A study of the relationship between organizational culture and organizational effectiveness of the electronic industries in Taiwan*. Retrieved from <http://www.kurims.kyotou.ac.jp/kyotoroku/content/pdf/1461-15.pdf>
- Leishman, S., & Starie, P. (1997). Globalization, new public management and the enabling State: Futures of police management. *International Journal of Public Sector Management*, 10(6), 444-460.
- Lewin, K., & Edward, T. (2010). *Expectancy theory history of psychology* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its marketing and value*. New York: McGraw-Hill.
- Lin, C. (1999). *Introduction to industrial engineering and management*. Taipei: Jun Jie.
- Lind, L. (1993). Management styles and stress (Self-esteem, type a behavior). *Dissertation Abstracts International*, 54(3), 1712.

- Little, A. W. & Green, A. (2009). Successful globalization, education and sustainable development. *International Journal of Educational Development*, 29(2), 166–174.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organization organization climate*. Boston: Division of Research Harvard Business School.
- Lovaglio, P.G. (2010). The estimation of human capital by administrative archives in a static and longitudinal perspective: The case of Milan. *Journal of Economic Surveys*, 4(24), 280-308.
- Lowe, K., Kroeck, G., & Sivasubramaniam, N. (1996). Effectiveness correlates of transformational and transactional leadership: A meta-analytic review of the MLQ literature. *Leadership Quarterly*, 7(3), 385-425.
- Madanat, H. G., & Anis, S. K. (2017). Impact of total quality management implementation on effectiveness of human resource management in the jordanian banking sector from employee's perspective. *Academy of Strategic Management Journal*, 16(1), 114-148.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Mason, C. M., Chang, A. C. F., & Griffin, M. A. (2005). Strategic use of employee opinion surveys: Using a quasi-linkage approach to model the drivers of organizational effectiveness. *Australian Journal of Management*, 30(1), 127-143.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Meggison, L. C., Mosley, D. C., & Pietri, P. H. (1983). *Management: Concepts and applications*. New York: Harper & Row.
- Michael, F. R., & Durant, R. F. (1980). Citizen evaluation and urban management: Service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 4(1), 585-597.
- Michael, N., & Zinner, S. H. (1991). Single daily dosing of amikacin in an in vitro model. *J Antimicrob Chemother*, 27, 15-19.
- Mihalicz, D. (2013). *5 requirements of effective managers*. Retrieved from <http://www.effectivemanagers.com/dwight-mihalicz/5-requirements-of-effective-managers-2/>
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Montes, F., Moreno, A., & Fernandez, L. (2003). Assessing the organizational climate and contractual relationship for perceptions of support for innovation. *International Journal of Manpower*, 25,167.
- Moore, D. G., & Burns, R. K. (1956). *How good is good morale?, factory.* *Management and Maintenance*, 3(9), 130-131.
- Mott, P. E. (1972). *The characteristic of effective organization.* New York: Harper and Row.
- Muthén, L. K., & Muthén, B. O. (2012). *Mplus: The comprehensive modeling program for applied researchers user's guide, version 7.00.* Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- Nissanke, M., & Thorbecke, E. (2006). Channels and policy debate in the globalization-inequality-poverty nexus. *World Development*, 34(8), 1338-1360.
- Oxford. (1988). *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* New York: Free Press.
- Oxford. (2000). *Oxford advanced learner's dictionary.* England: Oxford University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 6(41), 12-40.
- Parhizgari, A. M., & Gilbert, G. R. (2004). Measures of organizational effectiveness: Private and public sector performance. *Omega*, 32, 221-229.
- Parsons, J. L. (1994). An examination of the relationship between participative management and perceived institutional effectiveness in North Carolina community colleges. *Dissertation Abstracts International*, 53(9), 1351-1366.
- Parsons, T. (1960). *Structure and process in modern societies.* New York: The Press Clench.
- Pietro, G. L. (2010). Hospital effectiveness from administrative data: The Lombardy case. *The TQM Journal*, 22(5), 474-486.
- Porter, E. J. (1995). The life-world of older widows: The context of lived experience. *Journal of Women and Aging*, 7, 31-46.
- Price, J. L. (1968). *Organizational effectiveness: An inventory of propositions.* Homewood, III: Richard D Irwin.
- Quinn, R., & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Toward a competing value approach to organizational analysis. *Management Science*, 29(1), 367-377.

- Reid, K., David, H., & Peter, H. (1988). *Towards the effective school: The problem and some solutions*. Oxford: Basil Blackwell.
- Renger, F. (2016). Structure comparison of management aspects of healthcare centers in Europe with special focus on Germany. *Academy of Strategic Management Journal*, 15(1), 41-47.
- Robbins, S. P. (1990). *Organization theory: Structure, design and applications* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (1996). *Management* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robert, K. S., & David, N. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Robert, L. K. & Fred, J. (1950). *Management and leadership for nurse managers*. Boston: Jones and Bartlett.
- Schmid, H. (2002). Relationships between organizational properties and organizational Effectiveness in three types of nonprofit human service organizations. *Public Personnel Management*, 31(3), 377-395.
- Scott, W. R. (1977). *Effectiveness of organizational effectiveness studies*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Seashore, S. E. (1975). *Defining and measuring the quality of working life*. New York: The Pree Press.
- Seashore, S. E., & Tober, T. D. (1975). Job satisfaction indicators and their correlates. *American Behavioral Scientist*, 18(3), 333-368.
- Shah, S. M., Zaidi, S., Ahmed, J., & Rehman, S. U. (2016). Motivation and retention of physicians in primary healthcare facilities: A qualitative study from Abbottabad, Pakistan. *International Journal of Health Policy and Management*, 5(8), Pp. 467-475.
- Simard, M. (1995). A multilevel analysis of organizational factors related to the taking of safety initiatives by workgroups. *Elsevier Safety Science*, 21, 113-129.
- Slocum, J. W., & Hellriegel, D. (2011 a). *Organizational behavior* (13th ed.). Mason, OH: South Western.
- Slocum, J. W., & Hellriegel, D. (2011 b). *Principles of organizational behavior* (13th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.

- Steers, R. M. (1977 a). *Organization effectiveness*. California: Goodyear Publishers.
- Steers, R. M. (1977 b). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica, CA: Goodyear.
- Steers, R. M. (1979). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hall.
- Steers, R. M. (1991). *Organization effectiveness: A behavioral views*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing Company.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). *Motivation and work behavior*. New York :McGraw-Hall.
- Steiger, J. H. (1990). No centrality interval estimation and the evaluation of statistical models. *Multivariate Behavioral Research*, 25(2), 173-180.
- Steven, J. P. (2009). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. New York: Routledge.
- Storey, J. (2013). Factors affecting the adoption of quality assurance technologies in healthcare. *J Health Organ Manag*, 27(4), 498-519.
- Strauss, G. (1977). *Personnel: Managing human resource*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hill.
- Swansburg, R. M. (1996). *Management and leadership for nurse managers*. Boston: Jones and Bartlett.
- Thompson, M. (1996). *The high-performance organization climate*. (Handbook of Organizational Culture and Climate) n.p.
- United Center. United Nations. (2015). *UN declares end to Ebola virus transmission in Guinea, first time all three host countries free*. Retrieved from <https://news.un.org/en/story/2015/12/519082-un-declares-end-ebola-virus-transmission-guinea-first-time-all-three-host>
- Vappu, L. (1998). Insiders and outsider: women's movement and organizational effectiveness. *Canadian Review of Sociology and Anthropology*, 33(3), 391-410
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, John Wiley & Sons.
- Vroom, V. H. (1970). *Management and motivation*. New York. McGraw-Hill.
- Warren, B. B, & Moberg, D. J. (1980). *Organizational theory and management: A macro approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Weakliem, D, & Frenkel, S. (2006). Moral and workplace performance. *Work and Occupations August*, 33(3), 335-361.

- Weick, K. E (1976). educational organizations as loosely coupled systems. *Administrative Science Quarterly*, 21(1), 1-19.
- William, N. H. (1950). *Administration action*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Woodward, J. (1965). *Industrial organization: The theory and practice*. London: Oxford University.
- World Health Organization [WHO]. (2007). *Everybody's business strengthening health systems to improve health outcomes. WHO's framework for action*. Geneva: WHO.
- World Health Organization [WHO]. (2016). Latest Ebola outbreak over in Liberia; West Africa is at zero, but new flare-ups are likely to occur. Retrieved from [http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/ ebola-zero-liberia/en/8](http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/ebola-zero-liberia/en/8)
- Yoder, D. (1959). *Personal principles and policies*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yuchtman, E., & Seashore, S. E. (1967). A system resource approach to organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 32, 891-903.
- Yukl, G. A. (1994). *Leadership in organizations*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Zhao, H. (2016). Factors influencing self-regulation in e-learning 2.0: Confirmatory factor model. *Canadian Journal of Learning and Technology*, 42(2), 1-21.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน

ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสอบถามข้อมูลประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ดังนั้น ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านให้ข้อมูลในแบบสอบถามตามความเป็นจริงของโรงพยาบาลของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ที่ผู้วิจัย จะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์ในภาพรวม แล้วนำผลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6 ได้มากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของท่าน โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ สำหรับผู้วิจัย
 1) หญิง
 2) ชาย
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้
 1) 1-5 ปี 2) 5 ปีขึ้นไป-10 ปี
 3) 10 ปีขึ้นไป-15 ปี 4) 15 ปีขึ้นไป-20 ปี
 5) 20 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติงาน
 1) แพทย์ 2) ทันตแพทย์
 3) เภสัชกร 4) พยาบาลวิชาชีพ
 5) นักวิชาการสาธารณสุข 6) นักจัดการงานทั่วไป
 7) อื่น ๆ ระบุ.....
4. โรงพยาบาลของท่าน ผ่านมาตรฐาน ใดบ้าง
 1) HA 2) HNQA
 3) ISO 4) อื่น ๆ ระบุ.....

5. มาตรฐาน HA ของโรงพยาบาลท่าน อยู่ในระดับใด

- 1) ยังไม่ได้รับการรับรอง
- 2) ได้รับการรับรอง (Accreditation)
- 3) ได้รับการต่ออายุการรับรอง (Re-Accreditation) ครั้งที่ 1
- 4) ได้รับการต่ออายุการรับรอง (Re-Accreditation) ครั้งที่ 2
- 5) ได้รับการต่ออายุการรับรอง (Re-Accreditation) ครั้งที่ 3
- 6) ได้รับการต่ออายุการรับรอง (Re-Accreditation) ครั้งที่ 4
- 7) ได้รับการรับรอง (Accreditation) แต่ไม่ได้รับการต่ออายุการรับรอง

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของ
โรงพยาบาลชุมชน โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร | | | | | |
| 1. ผู้บริหารเต็มใจที่จะปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ | | | | | |
| 2. ผู้บริหารสามารถปรับรูปแบบการบริหารให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี | | | | | |
| 3. ผู้บริหารสามารถนำโรงพยาบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ของโรงพยาบาล | | | | | |
| 4. ผู้บริหารมีความสามารถในการใช้ประสบการณ์ในการบริหารเพื่อแก้ปัญหาให้กับโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 5. ผู้บริหารมีบุคลิกลักษณะของผู้นำที่ใช้การจูงใจในการทำให้ผู้อื่นปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย | | | | | |
| 6. ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมการพัฒนาต่าง ๆ ของโรงพยาบาล | | | | | |
| 7. ผู้บริหารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล | | | | | |

| ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| 1. โรงพยาบาลมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในโรงพยาบาล | | | | | |
| 2. โรงพยาบาลมีซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
| 3. โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่เพียงพอต่อการใช้งาน | | | | | |
| 4. โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5. โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยบริการ | | | | | |
| 6. โรงพยาบาลมีการจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน | | | | | |
| 7. โรงพยาบาลมีระบบการประมวลผลสารสนเทศ ที่รวดเร็วเหมาะสม และสอดคล้องกับการวางแผน การบริหารจัดการที่ดี | | | | | |
| 8. โรงพยาบาลมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวล และวิเคราะห์ผลงานได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ | | | | | |

| ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 3) ขวัญกำลังใจของ บุคลากร | | | | | |
| 1. บุคลากรใน โรงพยาบาล มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 2. บุคลากรใน โรงพยาบาล มีความทุ่มเทในการปฏิบัติอย่างสูง | | | | | |
| 3. บุคลากรใน โรงพยาบาล มีการทำงานเป็นทีม ร่วมคิด ร่วมทำ | | | | | |
| 4. บุคลากรใน โรงพยาบาล มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 5. โรงพยาบาลมีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน | | | | | |
| 6. ในโรงพยาบาลมีค่านิยมหลักที่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน | | | | | |
| 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร | | | | | |
| 1. บุคลากรใน โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงาน | | | | | |
| 2. บุคลากรใน โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล | | | | | |
| 3. บุคลากรใน โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม โดยการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประเมินผล | | | | | |

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 4. บุคลากรในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพงานและความก้าวหน้าในการทำงาน | | | | | |
| 5. บุคลากรในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้บริหาร | | | | | |
| 6. บุคลากรในโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการทำงานและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมีคุณภาพ | | | | | |
| 7. บุคลากรในโรงพยาบาลมีความเป็นอิสระในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 8. บุคลากรในโรงพยาบาลมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น | | | | | |
| 9. บุคลากรในโรงพยาบาลสามารถปฏิบัติงานและส่งมอบผลงานที่ดีต่อผู้รับผลงานได้อย่างครบถ้วน | | | | | |
| 5) บรรยากาศองค์กร | | | | | |
| 1. บุคลากรในโรงพยาบาลมีการรับรู้ต่อเป้าหมาย นโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ของโรงพยาบาล | | | | | |
| 2. บุคลากรในโรงพยาบาลมีการรับรู้ต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความท้าทาย และความก้าวหน้าในงาน | | | | | |

| ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 4. บุคลากรในโรงพยาบาลมีการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานในหน่วยงาน และช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกัน | | | | | |
| 5. โรงพยาบาลมีบรรยากาศการทำงาน ที่ดี | | | | | |

| ประสิทธิผลการดำเนินงาน ของโรงพยาบาล | ที่เป็นจริง | | | | | ที่คาดหวัง | | | | |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|---------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | เป็นจริงมากที่สุด | เป็นจริงมาก | เป็นจริงปานกลาง | เป็นจริงน้อย | เป็นจริง น้อยที่สุด | คาดหวังมากที่สุด | คาดหวังมาก | คาดหวังปานกลาง | คาดหวังน้อย | คาดหวังน้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <p>7.3 อัตราผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่ จากกลุ่มเสี่ยงเบาหวาน</p> <p>กลุ่มเสี่ยงเบาหวาน หมายถึง ประชากรอายุ 35 ปี ขึ้นไป ที่มีค่า ระดับ FBS 100-125 mg/ dl</p> <p>ในปีที่ผ่านมา ในเขตรับผิดชอบ ผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่ หมายถึง ผู้ที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็น โรคเบาหวานรายใหม่</p> <p>ในปีงบประมาณ โดยการวินิจฉัย ของแพทย์ และได้รับการขึ้น ทะเบียนในคลินิกโรคเรื้อรัง</p> <p>1 คะแนน = มากกว่าร้อยละ 5.7</p> <p>2 คะแนน = ร้อยละ 4.7-5.7</p> <p>3 คะแนน = ร้อยละ 3.6-4.6</p> <p>4 คะแนน = ร้อยละ 2.5-3.5</p> <p>5 คะแนน = ไม่เกินร้อยละ 2.40</p> | | | | | | | | | | |

****ขอขอบคุณทุกท่านที่ช่วยสละเวลาตอบแบบสอบถาม****

ภาคผนวก ข

หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา



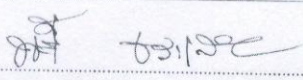
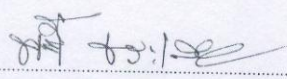
ใบยินยอมเข้าร่วมวิจัย

| | |
|------------------|--|
| ชื่อโครงการวิจัย | ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3- 6 |
| ให้คำยินยอม | วันที่..... เดือน..... พ.ศ. |

| ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | |
|--|--|
| <p>ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในโครงการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับ การอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย วิธีการวิจัย และรายละเอียดต่างๆ ตามที่ระบุในเอกสารข้อมูลสำหรับผู้ร่วมโครงการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ไว้แก่ข้าพเจ้า และข้าพเจ้าเข้าใจคำอธิบายดังกล่าวครบถ้วนเป็นอย่างดีแล้ว</p> <p>ผู้วิจัยรับรองว่าจะตอบคำถามต่างๆ ที่ข้าพเจ้าสงสัยเกี่ยวกับการวิจัยนี้ด้วยความเต็มใจ และไม่ปิดบังจนข้าพเจ้าพอใจ ข้าพเจ้าเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ด้วยความสมัครใจ และมีสิทธิที่จะบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เมื่อใดก็ได้ การบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้ไม่มีผลกระทบ <i>ต่อตัวผู้เข้าร่วมโดยสิ้นเชิง</i> ที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป</p> <p>ข้าพเจ้าให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามของผู้วิจัย ด้วยความเต็มใจและ ไม่ปิดบังข้อมูลที่แท้จริง ผู้วิจัยจะระมัดระวังในการนำเสนอข้อมูลหรือรายงานผลงานวิจัยที่ทำให้สามารถคาดเดาตัวบุคคลที่กล่าวถึงได้ ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัยจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล ผู้ที่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยจะมีเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ คือ นักวิจัย หรืออาจมีคณะบุคคลบางกลุ่มเข้ามาตรวจสอบความถูกต้อง เช่น คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม เป็นต้น</p> <p>ผู้วิจัยรับรองว่าจะตอบคำถามต่างๆ ที่ข้าพเจ้าสงสัยด้วยความเต็มใจ ไม่ปิดบัง ซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าจะถูกเก็บเป็นความลับและจะเปิดเผยในภาพรวมที่เป็นการสรุปผลการวิจัย</p> <p>ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วมีความเข้าใจดีทุกประการและได้ลงนามในใบยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ</p> | |
| <p>หากข้าพเจ้ามีข้อสงสัยที่จะสอบถามเกี่ยวกับการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถติดต่อไปยังผู้วิจัย นางประภัสสร เจริญนาม หมายเลขโทรศัพท์ 081-3303-880 ได้ตลอดเวลา</p> | |
| <p>โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ 16/2560 หากข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ข้าพเจ้าสามารถติดต่อกับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนัญญ์ ธรเสนา ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ.ลงหวาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131 เบอร์ติดต่อ 038-745-851-2 หรือ 038-393-259-60 โทรสาร 038-745-851-2 ต่อ 120</p> | |
| <p>ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยนี้ จึงลงลายมือชื่อไว้</p> | |
| <p>ลงชื่อ.....ผู้เข้าร่วมวิจัย (.....) วันที่.....</p> | |

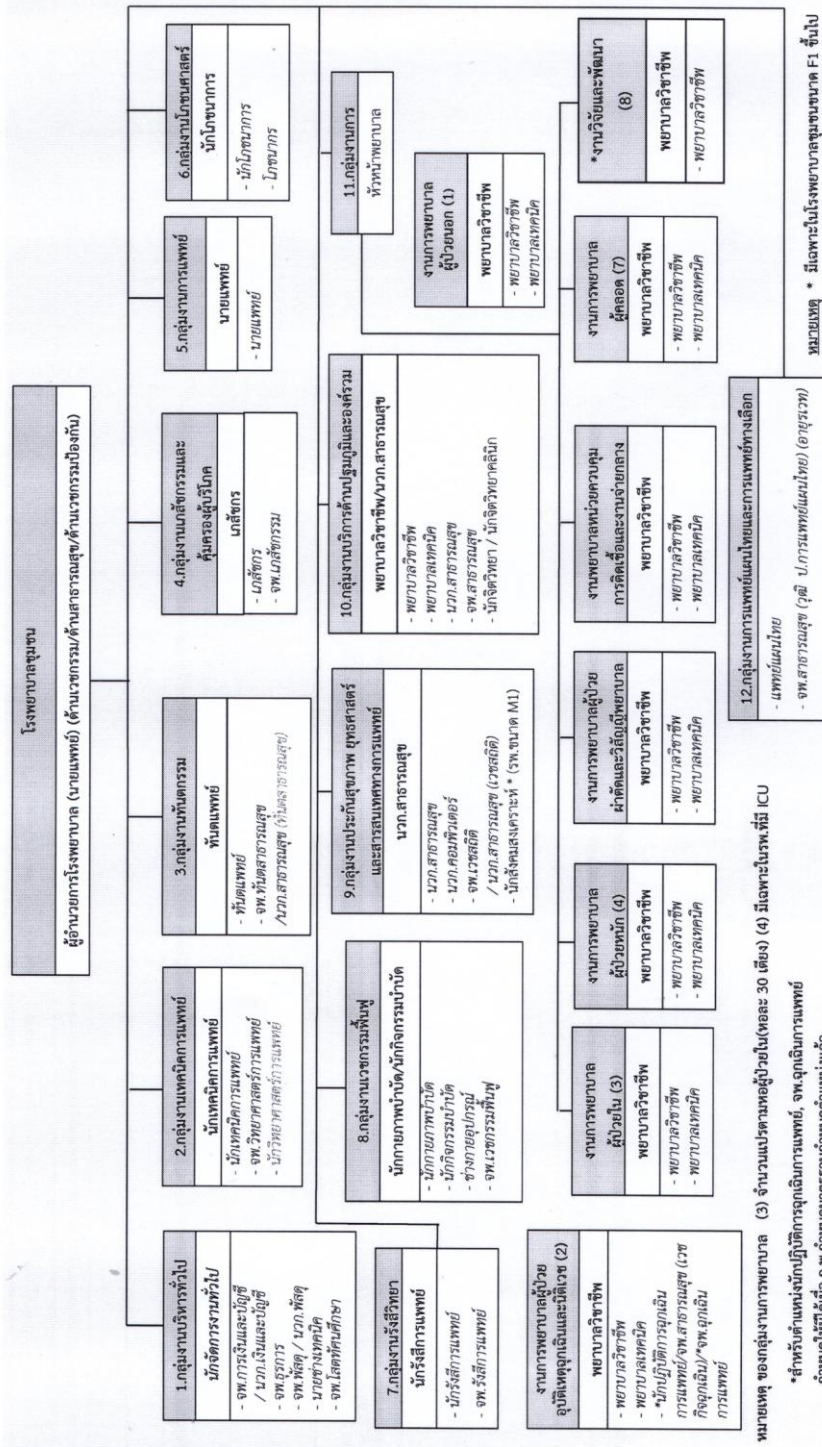


หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

| | |
|--|---|
| ผู้วิจัย: | นางประภัสสร เจริญนาม (๕๗๘๑๐๓๓) |
| หลักสูตร | ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ |
| ชื่อโครงร่างดุษฎีนิพนธ์ภาษาไทย: | ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ ๓ - ๖ |
| ชื่อโครงร่างดุษฎีนิพนธ์ภาษาอังกฤษ: | Factors Affecting the Operational Effectiveness of Community Hospital in Regional Service Provider 3-6 |
| ผลการพิจารณา | คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มีมติเห็นชอบ รับรองจริยธรรมการ วิจัยระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยได้พิจารณารายละเอียดการวิจัยเรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้ว ใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ๑) การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างการวิจัย ๒) วิธีการที่เหมาะสมในการได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่าง ก่อนเข้าร่วมโครงการวิจัย (Informed Consent) รวมทั้งการปกป้อง สิทธิประโยชน์และรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ๓) การดำเนินการวิจัยอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ก่อความเสียหายต่อสิ่ง ที่ศึกษาวิจัยไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต |
| หมายเลขรับรอง | ๑๖ - ๒๕๖๐ |
| วันที่ให้การรับรอง | ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ |
| ลงนาม..... |  |
| ประธานกรรมการ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา | |
| ลงนาม..... |  |
| คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา | |
| วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ๑๖๙ ถ.สิงหนครบึงแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑๑ โทรศัพท์ ๐๓๘-๓๙๓-๒๖๒-๖๓ ต่อ ๒๐๓ แฟกซ์ ๐๓๘๗๔๕๕๕๑ ต่อ ๑๒๐ | |

ภาคผนวก ค

โครงสร้างและกรอบอัตรากำลังโรงพยาบาลชุมชน



อัตรากำลังควรมีของโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) แต่ละกลุ่มภารกิจตามขนาดโรงพยาบาล)

| ลำดับ | กลุ่มงาน | จำนวนอัตรากำลัง/ ขนาด | | | | | |
|-------|---|-----------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| | | F < 30 451 แห่ง | F 31-60 192 แห่ง | F 61 - 90 36 แห่ง | F > 90 10 แห่ง | M 2 < 100 80 แห่ง | M 2 > 100 11 แห่ง |
| 1 | กลุ่มงานบริหารทั่วไป | 10-13 | 13-17 | 17-22 | 23-29 | 28-35 | 28-35 |
| 2 | กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ | 3-9 | 3-12 | 4-12 | 4-12 | 4-19 | 8-19 |
| 3 | กลุ่มงานทันตกรรม | 6-15 | 6-18 | 6-23 | 8-23 | 9-25 | 9-25 |
| 4 | กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค | 4-19 | 8-23 | 10-24 | 14-30 | 14-32 | 20-35 |
| 5 | กลุ่มงานการแพทย์ | 3-20 | 9-28 | 13-32 | 17-40 | 17-42 | 22-45 |
| 6 | กลุ่มงานโภชนศาสตร์ | 1-2 | 1-2 | 1-2 | 1-2 | 1-2 | 2-3 |
| 7 | กลุ่มงานรังสีวิทยา | 1-2 | 1-2 | 1-2 | 2-3 | 2-4 | 3-4 |
| 8 | กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู | 3-9 | 3-10 | 3-11 | 3-11 | 3-15 | 5-16 |
| 9 | กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ | 4-6 | 5-6 | 8-9 | 9-10 | 7-19 | 10-20 |
| 10 | กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม | 16-23 | 17-26 | 18-26 | 18-28 | 18-32 | 20-32 |
| 11 | กลุ่มงานการพยาบาล | 31-74 | 39-100 | 66-122 | 66-149 | 66-228 | 94-230 |
| 12 | กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก | 3-4 | 3-4 | 3-4 | 3-4 | 3-4 | 3-4 |
| | รวม | 85-196 | 108-248 | 150-289 | 168-341 | 172-457 | 223-468 |