

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบวัดสมรรถนะการดำเนินงานของโรงพยาบาลของรัฐบาล ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับใช้เป็นสารสนเทศที่สำคัญในการปรับปรุงสมรรถนะการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคของกระแสโลกาภิวัตน์ การวิจัยนี้เริ่มจากการพัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โดยการระดมความคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง การปรัทัศน์วรรณกรรม และการรวบรวมความคิดเห็นของผู้บริหารทุกระดับและผู้ที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาล มาประมวลโดยใช้เทคนิคแผนภาพความเชื่อมโยง (Affinity Diagram) เพื่อระบุสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Key Result Area: KRA) ซึ่งนำมาใช้เป็นปัจจัยอ้างอิงในการกำหนดตัวชี้วัด จากนั้นนำตัวชี้วัดมาจัดอันดับความสำคัญโดยวิธีทดสอบคุณภาพ และเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมจำนวนหนึ่งไปใช้ในการสร้างตัวแบบการวัดสมรรถนะการดำเนินงานของโรงพยาบาลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงโอบล้อมข้อมูล (Data Envelopment Analysis: DEA) ในการคำนวณหาน้ำหนักความสำคัญที่เหมาะสมของแต่ละตัวชี้วัดซึ่งถูกนำไปแปลงเป็นคะแนนรวมของแต่ละโรงพยาบาลเพื่อทราบถึงสมรรถนะการดำเนินงานปัจจุบันของโรงพยาบาลเมื่อเปรียบเทียบกับเชิงสัมพัทธ์กับโรงพยาบาลอื่น นอกจากนั้นยังใช้ตัวแบบ DEA กำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงโรงพยาบาลที่มีสมรรถนะการดำเนินงานต่ำ ซึ่งเป้าหมายในการปรับปรุงดังกล่าวเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพขององค์กรตามแนวปฏิบัติของโรงพยาบาลที่มีสมรรถนะการดำเนินงานที่ดีที่สุดในกลุ่ม จากผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ศึกษาแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โรงพยาบาลน้ำยืน โรงพยาบาลสำโรง โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม โรงพยาบาลตาลสุม โรงพยาบาลเขมราฐ กลุ่มประสิทธิภาพปานกลาง ได้แก่ โรงพยาบาลเดชอุดม โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ และโรงพยาบาลตระการพืชผล สำหรับ โรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพต่ำ ได้แก่ โรงพยาบาลม่วงสามสิบ โรงพยาบาลวารินชำราบ และโรงพยาบาลคอนมดแดง อย่างไรก็ตามการนำระบบการวัดสมรรถนะการดำเนินงานไปใช้ในโรงพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด โรงพยาบาลที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะการดำเนินงานควรปรับใช้ข้อมูลให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละองค์กร ต้องมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานใหม่อยู่ตลอดเวลา และต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อเก็บรักษามาตรฐานแห่งความเป็นเลิศนั้นไว้

## ABSTRACT

This research developed a performance measurement system and proposed an improvement guideline on hospital performance in Ubon Ratchathani. The methodology began with a developing the Key Performance Indicators (KPI). It was conducted by brainstorming and interviewing the relating academics, the hospital administrators, the involving officers and also by reviewing numbers of literatures. The data was then processed using Affinity Diagram Technique (ADT), which would illustrate Key Result Area (KRA). On every KRA would identify a number of KPI according to it. Then the KPIs was prioritized with respect to their quality testing and selected the suitable KPIs for constructing the hospital measurement performance model. The Data Envelopment Analysis (DEA) technique was used to calculate the appropriate importance of individual KPI. The efficiency score of each hospital was determined by the ratio of weighted output and input. It indicates the current performance status. Moreover, the result of DEA model is also determined the target value for low performance hospitals. The target improvement value, which relative to the best practice hospital, could be in consideration of the low performance hospitals' administrator. The result of this study indicates that the hospitals were classified into three groups according to their performance. The best performance hospitals were Sappasitthiprasong, Namyau, Samrong, Toongsri-Udom, Talsoom, and Khemmarat. The medium included Det-Udom, Kudkao-Poon, Srimaungmai, and Trakarn-Perchpol. The lowest consisted of Maung-Samsib, Warinchamrab, and Donmod-Daeng. However, improving hospitals should consider on their organization culture, revise their performance comparison, and improve continuously in order to keep their excellence.

### กิจติกรรมประกาศ

ผู้จัดทำขอขอบคุณบุคคลต่อไปนี้ที่ได้ช่วยให้โครงการนี้ลุล่วงไปด้วยดี

- ผศ.ดร.ก่อโชค ภูนิคม และ ดร. สิริรัชชัย แซ่เหล่ม อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษา ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและแก้ปัญหาของโครงการนี้
- นายแพทย์วุฒิไกร มุ่งหมาย นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
- นางสาวเบญจมาภรณ์ วงศ์ประเสริฐ เจ้าหน้าที่ สสจ.อุบลราชธานี ที่กรุณาแนะนำผู้ประสานงานโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดอุบลราชธานี
- คณะผู้ประสานงานจากโรงพยาบาลที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการส่งแบบสอบถามไปยังโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาทำโครงการนี้ให้ประสบความสำเร็จ

โรงพยาบาล คอนมคแดง

นายธีระศักดิ์ กาศแก้ว

โรงพยาบาล ม่วงสามสิบ

นางเนตรนภิส พันธุ์วรรณ

โรงพยาบาล เขมราฐ

ทพญ.สุภาภรณ์ ศรีคราม

โรงพยาบาล ศรีเมืองใหม่

ทพญ.บุญพร้อม ไพรงาม

โรงพยาบาล น้ำยืน

นางเสงี่ยม นพศิริ

โรงพยาบาล ตระกาศพืชผล

นางสาวสุพรรณิณี ธีระเจตกุล

โรงพยาบาล สำโรง

นางแพรว แก้วคำปอด

โรงพยาบาล เฉลิมสุข

นางนัยนา ทองทวน

โรงพยาบาล ศาลสม

นางสาวทิพย์ลักษณ์ สุวรรณฤทธิ์

โรงพยาบาล วารินชำราบ

นางกาญจนสิริ เสรีรัตนนคร

โรงพยาบาล ทุ่งศรีอุดม

ทพญ.อรจิรา แสนทวีสุข

โรงพยาบาล กุดข้าวปุ้น

นางสาวน้ำผึ้ง เชื้อชม

และเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาล สรรพสิทธิประสงค์

- ขอบคุณอาจารย์อรุณ อุ่นไธสงที่ช่วยอนุเคราะห์เครื่องคอมพิวเตอร์ในการลงโปรแกรมและทำงานจนสำเร็จลุล่วง
- และขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ปู่ ย่า ตา ยาย และเพื่อนๆที่คอยเป็นกำลังใจ จนสามารถทำโครงการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี