

ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองเชิงธุรกิจ และมุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ
คุณภาพการบริหารการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2

A Correlation between Head Nurses' Perspective in Business and Marketing,
and Nursing Management Quality in Regional and General Public Hospitals,
Health Region 2

ทวี แก้วต่าย^{1*}, ภัทรมนัส พงศ์รังสรรค์², จรรยา สันตยากร²

Thawee Keawtai^{1*}, Phattharamanat Pongrangsarn², Chanjar Suntayakorn²

¹โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก, ²มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

¹Buddhachinaraj Hospital, Phitsanulok Province, ²Naresuan University, Phisanulok Province

(Received: December 24, 2023; Revised: : May 22, 2024; Accepted: June 7, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจแบบสหสัมพันธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับมุมมองเชิงธุรกิจ 2) ระดับมุมมองการตลาด 3) ระดับคุณภาพการบริหารการพยาบาล 4) ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองเชิงธุรกิจกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองการตลาดกับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปเขตสุขภาพที่ 2 จำนวน 124 คน ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วนคือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) มุมมองเชิงธุรกิจ 3) มุมมองการตลาด และ 4) คุณภาพการบริหารการพยาบาล ความตรงของเนื้อหาตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ .67 – 1.00 ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .97, .96 และ .97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่า

1. มุมมองเชิงธุรกิจโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.26, SD = 0.47$)
2. มุมมองการตลาดโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.23, SD = 0.52$)
3. คุณภาพการบริหารการพยาบาลโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ($M = 4.19, SD = 0.47$)
4. มุมมองเชิงธุรกิจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในทางบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .73, p\text{-value} < .01$)
5. มุมมองการตลาดมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .82, p\text{-value} < .01$)

ดังนั้นองค์กรพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการขยายผลและต่อยอด เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความรู้ ทักษะ มุมมองเชิงธุรกิจ และมุมมองการตลาด นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการพยาบาลนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการพยาบาลให้สอดคล้องตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

คำสำคัญ: มุมมองเชิงธุรกิจ มุมมองการตลาด คุณภาพการบริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: kaewtai2509@gmail.com)

Abstract

This correlational survey research among head nurses practicing in Regional and General Hospitals aimed to investigate the levels of business perspective, marketing perspective, nursing management quality, so to establish a relationship between business perspective and nursing management quality, as well as the relationship between marketing perspective and nursing management quality. The sample comprised 124 head nurses in Health Region 2, who completed a questionnaire divided in four sections: 1) personal information, 2) business perspective, 3) marketing perspective, and 4) nursing management quality. Content validity was confirmed by three qualified experts with IOC values ranging from 0.67 to 1. Cronbach's alpha coefficients for content reliability were found to be .97, .96, and .97, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation coefficient, and path analysis. Results indicated the following.

1. The overall business perspective of head nurses was at a high level ($M = 4.26, SD = 0.47$).
2. The overall marketing perspective of head nurses was at a high level ($M = 4.23, SD = 0.52$).
3. The quality nursing administration was at a high level ($M = 4.19, SD = 0.47$).
4. There was a significant positive correlation between business perspective and nursing administration quality ($r = .73, p\text{-value} < .01$).
5. The marketing perspective had a positive relationship with the quality of nursing administration at a high level, with statistical significance ($r = .82, p\text{-value} < .01$).

Therefore, public healthcare organizations can utilize the results from of this survey as an indication on how to enhance nursing management practices.

Keywords: Business Perspective, Marketing Perspective, Nursing Management Quality, Head Nurses

บทนำ

ยุคศตวรรษที่ 21 สถานการณ์ทางด้านสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการแพทย์ ระบบสารสนเทศ ปัญหาสุขภาพ รวมถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ มีความต้องการใช้บริการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมากขึ้น ความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการด้านสุขภาพที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่การจัดบริการของภาครัฐไม่เพียงพอ รัฐบาลจึงสนับสนุนให้มีโรงพยาบาลเอกชนเข้ามารองรับบริการเพิ่มมากขึ้น โรงพยาบาลของรัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพเพื่อการบริการที่ดี ที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทั้งต่อผู้ป่วย และบุคลากรทางการแพทย์ (Siriwatanaphysan, Kamsawang, Toin, Jadyangtone, & Dusitkul, 2023) สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านสาธารณสุขระยะ 20 ปี และแผนยุทธศาสตร์ระดับเขตสุขภาพที่ 2 ระยะ 5 ปี (2565 - 2569) ตามนโยบายรัฐบาลเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในอนาคต และการเข้าถึงระบบสุขภาพ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงเพื่อมุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศ จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารทางการแพทย์ในการขับเคลื่อนการบริหารทางการแพทย์ การจัดการองค์กรพยาบาลและระบบการบริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน (Thuekun, & Wisesrith, 2020) เพื่อยกระดับคุณภาพการพยาบาล คุณภาพการบริหารการพยาบาลมีความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง และวิธีการในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรพยาบาล (Marquis & Huston, 2017) ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงการบริหารคุณภาพและความปลอดภัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Wongsaree,

Panyapinijngoon, Promla, Taewrob, Kulpakdee, Kaoaien, et al., 2022) (Nursing Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 2019) จึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในโรงพยาบาลเพื่อยกระดับคุณภาพบริการพยาบาลสอดคล้องตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขโดยประยุกต์กรอบแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TOA) และมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี (Hospital Accreditation: HA) ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่ 1) ด้านการนำองค์กร 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ด้านการวัดการวิเคราะห์การจัดการสารสนเทศและความรู้ 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) ด้านการจัดการกระบวนการ และ 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินงานของหอผู้ป่วย ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีส่วนสำคัญในการบริหารการพยาบาล จะทำให้เกิดการพยาบาลที่เป็นเลิศมีความปลอดภัยและสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ (Kanin, Srisawad, & Chalueikitti, 2024) ซึ่งนอกจากใช้เกณฑ์ของกองการพยาบาล ยังนำมุมมองเชิงธุรกิจและมุมมองการตลาดมาใช้ในการบริหารการพยาบาลอีกด้วย

มุมมองเชิงธุรกิจได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารการพยาบาลในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดโดยใช้กรอบแนวคิดการจัดการเชิงธุรกิจของแมคคินซี (McKinsey 7-S framework) อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ในการดำเนินการตามกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ โครงสร้าง (Structure) กลยุทธ์ (Strategy) รูปแบบ (Style) ระบบ (System) ทักษะ (Skill) บุคคล (Staff) และค่านิยมร่วม (Shared value) เพื่อช่วยให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของหน่วยงาน มุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ (Moonsri, 2022) นอกจากนี้มุมมองการตลาด (Marketing) นำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018) The 7Ps of services marketing ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) บุคลากร (People) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ราคา (Price) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ทุกองค์ประกอบช่วยนำไปสู่การวางแผนทางการตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อมารับบริการพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการในโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ปัจจัยทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านบริการ (Krimjai, 2020) นอกจากนี้มุมมองทางการตลาด (7Ps) ยังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการของโรงพยาบาล (Savakeviharee, 2020) และปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีผลในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน (Laotha, Loylitwutthikrai, & Meetawornkul, 2022)

ปัจจุบันพบว่าโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ในเขตสุขภาพที่ 2 ที่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการพยาบาลภายในโรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข (Nursing Quality Assessment; NQA) (Nursing Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 2022) และได้รับรางวัล NQA Award มีเพียง 1 โรงพยาบาล (Siriwatanaphysan, Kamsawang, Toin, Jadyangtone, & Dusitkul, 2023) จึงเป็นความท้าทายที่จะค้นหาว่ามุมมองเชิงธุรกิจและ มุมมองการตลาด จะช่วยสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพขององค์กรพยาบาลให้มีมาตรฐาน ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญจำเป็นที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองเชิงธุรกิจและมุมมองทางการตลาด กับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 เนื่องจากการพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยมีการเชื่อมต่อการบริการระบบสุขภาพ เพื่อให้มีการดูแลผู้ป่วยอย่างครอบคลุม และต่อเนื่องไปยังเครือข่ายสุขภาพ นำไปสู่แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในเขตสุขภาพที่ 2

วัตถุประสงค์วิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับมุมมองเชิงธุรกิจตามกรอบแนวคิด 7's ของแมคคินซี (McKinsey) ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2

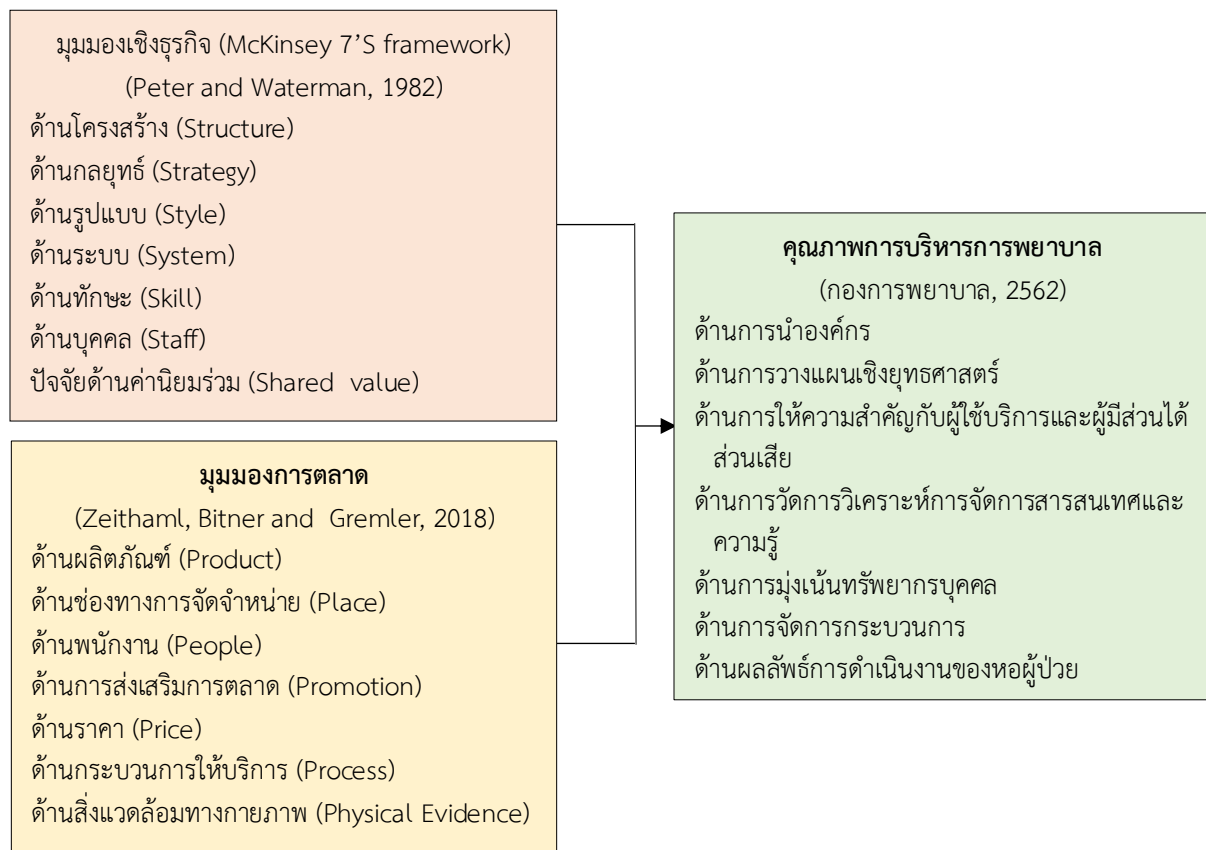
2. เพื่อศึกษาระดับมุมมองการตลาด ตามกรอบแนวคิด 7 P's (Service Marketing Mix) ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองเชิงธุรกิจตามกรอบแนวคิด 7-S ของแมคคินซี (McKinsey) ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล จำแนกรายปัจจัย
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล

สมมติฐานวิจัย

1. มุมมองเชิงธุรกิจ ของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2
2. มุมมองการตลาด ของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2

กรอบแนวคิดการวิจัย

มุมมองเชิงธุรกิจผู้วิจัยใช้แนวคิดของแมคคินซี (McKinsey) 7'S ซึ่งเป็นกรอบการบริหารองค์กรที่ช่วยให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จ ปัจจุบันนิยมนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์องค์กรด้านปัจจัยภายในประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ รูปแบบ บุคคล ทักษะ และค่านิยมร่วม มุมมองการตลาดใช้แนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการตลาดที่องค์กรสามารถควบคุมได้ซึ่งองค์กรจะต้องผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจให้แก่กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ และคุณภาพการบริหารการพยาบาลใช้แนวคิดคุณภาพการบริหารการพยาบาล ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล (Nursing Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 2019) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการพยาบาล โดยในส่วนของการบริหารการพยาบาล ได้มีการกำหนดมาตรฐานการบริหารการพยาบาลไว้ ประกอบด้วย 7 หมวดคือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ การจัดการสารสนเทศและความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินงานของหอผู้ป่วย ผู้วิจัยจึงมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบสหสัมพันธ์ (Correlational Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 2 ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 165 คน

กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจาก n4Studies Output: ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 (Z) 0.975 = 1.96, จำนวนประชากร (N) = 165, SD = 0.50, ระดับนัยสำคัญ(d) = 0.05 $n = 115.63$ ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 116 คน (Ngamjarus, 2021) (ค่า SD = 0.50) มาจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วม การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นโรงพยาบาลเอกชน โดยพบว่า (M = 3.97, SD = 0.50) (Waiyakorn, Singchungchai, & Puthiaungkul 2019) เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 10% จำนวน 12 คน รวมเป็น 128 คน เพื่อป้องกันการสูญหายจากการตอบกลับหรือได้รับข้อมูลตอบกลับที่ไม่ครบถ้วน การได้มาของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสัดส่วนประชากรของแต่ละชั้น (Proportionate Stratified Random Sampling) (Srisatidnarukul, 2010) มาจากจำนวนประชากรแต่ละโรงพยาบาล จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ หาดด้วยประชากรทั้งหมดเพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล รวมจำนวน 128 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย (Simple Random sampling) ในแต่ละโรงพยาบาลโดยจับฉลากรายชื่อหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 แบบไม่ใส่คืน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับ 126 ฉบับ และมีความครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 124 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.43

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อสอบถามมุมมอง หรือความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อปัจจัยภายในหอผู้ป่วยในภาพรวม ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อคำถาม 8 ข้อ 2) มุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้กรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey) 7S แบ่งออกเป็น 7 ด้าน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถาม 35 ข้อ 3) มุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้กรอบแนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการ (7Ps) แบ่งออกเป็น 7 ด้าน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถาม 35 ข้อ และ 4) แบบสอบถามเพื่อศึกษาคุณภาพการบริหารการพยาบาลตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข (Nursing Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 2019) ตามมุมมองของหัวหน้าหอผู้ป่วย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถาม 35 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ที่มีประสบการณ์ในด้านการบริหารการพยาบาล และการวิจัยทางการพยาบาล ได้แก่อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ ภาควิชาการบริหารการพยาบาล 2 ท่าน และรองหัวหน้าพยาบาลด้านวิชาการ 1 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง .67 - 1.00 ผู้วิจัยปรับปรุงข้อความและตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

ความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงข้อความตามข้อเสนอแนะไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากร คือหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาความเที่ยง ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient Method) แบบสอบถามมุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย แบบสอบถามมุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบสอบถามคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ค่า เท่ากับ .97, .96 และ .97 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเพื่อทำการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร และดำเนินการส่งหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2
2. เมื่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล และขอรายชื่อผู้ประสานงานวิจัยในแต่ละโรงพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ รวมถึงการพิทักษ์สิทธิ์ผู้ตอบแบบสอบถาม และนัดหมายเพื่อรับคืนแบบสอบถามจากผู้ประสานงานวิจัย
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามใส่ซองปิดผนึกแยกแต่ละชุด พร้อมแนบซองติดแสตมป์ในแต่ละชุดเพื่อส่งกลับผู้วิจัย เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล ส่งไปทางไปรษณีย์ จำนวนทั้งหมด 128 ชุด กำหนดการส่งกลับภายในระยะเวลา 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 126 ชุด ตรวจสอบมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 124 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.43 จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถาม ดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป มุมมองเชิงธุรกิจ มุมมองการตลาด และคุณภาพการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้วยสถิติพรรณนา โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองเชิงธุรกิจตามแนวคิดของแมคคินซี 7 ด้าน และมุมมองการตลาดจากแนวคิดปัจจัยส่วนประสมการตลาด 7 P's ของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพการบริหารการพยาบาล โดยหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ก่อนการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยทำการทดสอบข้อตั้งกลเบื้องต้น (Assumption)

การกระจายตัวของข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ Kolmogorov-Smirnova test พบว่าการแจกแจงของข้อมูลเป็นโค้งปกติ (Normality) ทดสอบตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linearity) ด้วยสถิติเอฟ (F-test) พบว่าข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในแนวเส้นตรง ($F = 146.59$ และ $F = 261.03$, $Sig < .001$) ตามลำดับโดยกำหนดค่าความสัมพันธ์ (Srisatidnarakul, 2010) ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ (r) = 0	หมายความว่า	ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน
ค่าสหสัมพันธ์ (r) = .01 - .29	หมายความว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ (r) มีค่าระหว่าง .30 - .69	หมายความว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ (r) = .70 - .99	หมายความว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ (r) = 1.00	หมายความว่า	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

จริยธรรมวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวรเลขที่ COA No. 340/2022 IRB No. P2-0207/2565 วันที่ 5 สิงหาคม 2565 ผู้วิจัยได้มีการชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ประโยชน์ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่กระทบใด ๆ การเก็บความลับและการนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ร้อยละ 99.2 มีเพียงร้อยละ 0.80 เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 53.15 ปี ($SD = 4.31$) ส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ ร้อยละ 62.9 กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 51.6 มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพบว่าเฉลี่ย 30.02 ปี ($SD = 5.47$) ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเฉลี่ย 6.31 ปี ($SD = 5.89$) โดยกลุ่มตัวอย่างประมาณครึ่งหนึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไปร้อยละ 50.8 ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักมากที่สุด จำนวน ร้อยละ 18.5

2. มุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับมุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกรายด้าน ($n = 124$)

มุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย	M	SD	ระดับ
ด้านกลยุทธ์ (Strategy)	4.40	1.09	มากที่สุด
ด้านโครงสร้าง (Structure)	4.39	0.66	มากที่สุด
ด้านรูปแบบ (Style)	4.37	0.43	มากที่สุด
ด้านค่านิยมร่วม (Shared value)	4.22	0.47	มากที่สุด
ด้านทักษะ (Skill)	4.32	0.88	มากที่สุด
ด้านระบบ (System)	4.15	0.63	มาก
ด้านบุคคล (Staff)	3.99	0.47	มาก
รวม	4.26	0.47	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่ามุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.26$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.40$, $SD = 1.09$) ปัจจัยที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านบุคคล คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.99$, $SD = 0.47$)

3. มุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2
ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับมุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกรายด้าน (n = 124)

มุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วย	M	SD	ระดับ
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence)	4.23	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	4.20	0.52	มาก
ด้านพนักงาน (People)	4.12	1.05	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	4.11	0.55	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.05	0.46	มาก
ด้านราคา (Price)	3.87	0.60	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.74	0.71	มาก
รวม	4.23	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่ามุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.23, SD = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.23, SD = 0.52$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ($M = 3.74, SD = 0.71$)

4. คุณภาพการบริหารการพยาบาล ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปเขตสุขภาพที่ 2
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกรายด้าน (n = 124)

คุณภาพการบริหารการพยาบาล	M	SD	ระดับ
ด้านการนำองค์กร	4.30	0.53	มากที่สุด
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	4.28	0.52	มากที่สุด
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.19	0.52	มาก
ด้านการจัดกระบวนการ	4.19	0.50	มาก
ด้านผลลัพธ์การดำเนินงานของหอผู้ป่วย	4.16	0.53	มาก
ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	4.15	0.60	มาก
ด้านการวัด การวิเคราะห์ การจัดการสารสนเทศ และความรู้	4.12	0.53	มาก
รวม	4.19	0.47	มาก

จากตาราง 3 พบว่าคุณภาพการบริหารการพยาบาล โดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 อยู่ในระดับมาก ($M = 4.19, SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 2 ด้าน คือด้านการนำองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.30, SD = 0.53$) และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($M = 4.28, SD = 0.52$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการวัด การวิเคราะห์ การจัดการสารสนเทศ และความรู้อยู่ในระดับมาก ($M = 4.12, SD = 0.53$)

5. ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองเชิงธุรกิจและมุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างมุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล
(n = 124)

รายการประเมิน	คุณภาพการบริหารการพยาบาล		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation (r)	p-value	
ด้านกลยุทธ์	.38	<.001*	ปานกลาง
ด้านโครงสร้าง (structure)	.66	<.001*	ปานกลาง
ด้านระบบ (system)	.65	<.001*	ปานกลาง
ด้านรูปแบบ (style)	.67	<.001*	ปานกลาง
ด้านบุคคล (staff)	.68	<.001*	ปานกลาง
ด้านทักษะ (skill)	.39	<.001*	ปานกลาง
ด้านค่านิยมร่วม (shared value)	.76	<.001*	สูง
รวม	.73	<.001*	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง มุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่าปัจจัยด้านค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง กับคุณภาพการบริหารการพยาบาล ($r = .76, p\text{-value} < .01$) ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างมุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล
(n = 124)

มุมมองการตลาด	คุณภาพการบริหารการพยาบาล		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation(r)	p-value	
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	.73	<.001*	สูง
ด้านราคา (Price)	.51	<.001*	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	.59	<.001*	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	.69	<.001*	ปานกลาง
ด้านพนักงาน (People)	.44	<.001*	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	.80	<.001*	สูง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)	.72	<.001*	สูง
รวม	0.82	<.001*	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่ามุมมองการตลาดในภาพรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง กับคุณภาพการบริหารการพยาบาล ($r = .82, p\text{-value} < .01$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดคือด้านกระบวนการให้บริการ ($r = .80, p\text{-value} < .01$) อยู่ในระดับสูง ส่วนรายด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านพนักงาน ($r = .44, p\text{-value} < .01$)

อภิปรายผล

1. มุมมองเชิงธุรกิจตามแนวคิดของแมคคินซี 7-S ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามุมมองด้านกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย อยู่ในระดับมากที่สุด จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่ง

หัวหน้าหอผู้ป่วยช่วงระยะเวลา 1 - 5 ปี ร้อยละ 62.90 อธิบายได้จากทฤษฎีสมรรถนะในงานของพยาบาลวิชาชีพของเบนเนอร์ (Benner, 1984) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ สามารถเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ภายใต้การให้คำแนะนำของพยาบาลผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า จากการตอบแบบสอบถามตามแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7-S Framework) ประกอบไปด้วย 7 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ รูปแบบ บุคลากร ทักษะ และค่านิยมร่วม ที่ใช้เป็นกรอบการบริหารองค์กร ช่วยให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นข้อได้เปรียบหรือเป็นจุดแข็งขององค์กร นำมาใช้เป็นประเด็นในการนำเสนอแก่ผู้รับบริการหรือเป็นจุดขาย และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในก็ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นข้อด้อย หรือจุดอ่อนขององค์กร องค์กรจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ต่อเมื่อปัจจัยทั้ง 7 ด้านมีความสอดคล้องกันและส่งเสริมประสิทธิภาพซึ่งกันและกัน จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่าอาจเป็นเพราะนโยบายขององค์กรพยาบาลที่มุ่งปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหอผู้ป่วยให้ดีขึ้น มุมมองเชิงธุรกิจได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารการพยาบาลในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดโดยใช้กรอบแนวคิดการจัดการเชิงธุรกิจของแมคคินซี เนื่องจากปัจจัยด้านกลยุทธ์ได้มาจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร นำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติงานของหอผู้ป่วย (Thuekun & Wisesrith, 2020) ทำให้มีความชัดเจนในการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ และนโยบายของหอผู้ป่วย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ขององค์กรพยาบาล ทำให้องค์กรมีความแตกต่างจากผู้อื่นเป็นการบริหารงานที่มุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของไฮจิ้น (Higgins, 1995) ที่กล่าวว่าองค์กรต้องสร้างความชัดเจนในกลยุทธ์ระดับองค์กร หน่วยงาน และต้องถูกประกาศเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติจริง ซึ่งผู้บริหารจะต้องสื่อสาร และสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและการสนับสนุน (Leklersindhu, 2020) นอกจากนี้สอดคล้องกับการศึกษาพบว่าการบริหารจัดการและกลยุทธ์เป็นศักยภาพที่โดดเด่นจำเป็นของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารทางการพยาบาลระดับสูงโรงพยาบาลทั่วไป (Ravangban & Srisatidnarukul, 2015)

2. มุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก แนวคิดมุมมองการตลาดด้านการบริการซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร การส่งเสริมการตลาด ราคา กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นกระบวนการที่องค์การนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการในการสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งต้องอาศัยการสร้างสรรคผลิตภัณฑ์ หรือบริการ มีการสื่อสารและนำบริการที่มีคุณค่าส่งมอบให้กับผู้รับบริการ จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่าอาจเป็นเพราะผู้บริหารทางการพยาบาลมีการนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นไปตามนโยบายความปลอดภัยทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ โดยจะต้องผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างแรงจูงใจให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ (Savakeviharee, 2020) สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน (Leklersindhu, 2020) ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด (7P's) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการมากที่สุด (Sansuk, 2021) และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีผลในการเลือกโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ (Ravangard, Khodadad, & Bastani, 2020) ดังนั้นองค์ประกอบของกลยุทธ์ทางการตลาดจะช่วยสนับสนุนการเพิ่มคุณภาพของการบริการ ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีมุมมองการตลาดสูงจะมีผลต่อความพึงพอใจ ในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลสูงด้วยเช่นกัน

3. คุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่ากระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพ นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และส่งเสริมให้โรงพยาบาลของรัฐ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล การบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และเป็นธรรม ในส่วนขององค์กรพยาบาลมีการประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข โดยกองการ

พยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (Nursing Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 2022) ซึ่งมีการศึกษาสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพขององค์กรพยาบาล โดยจัดทำมาตรฐานการพยาบาลนำไปสู่การปฏิบัติและเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นที่อยู่ใกล้ชิดกับพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการและผู้รับบริการ มีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการบริหารจัดการงานบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ (Marquis, & Huston, 2017) นอกจากนี้ผู้บริหารทางการพยาบาลยังสามารถใช้มาตรฐานการบริหารการพยาบาล เป็นเครื่องมือในการประเมินหน่วยงานตนเองเบื้องต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อความเชื่อใจไว้วางใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่าได้แก่ความเชื่อใจไว้วางใจได้ คุณภาพการให้บริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ (Someran, Supapho, Phantuptim, & Khaowisade, 2018) และสอดคล้องการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .71$) (Nukulkit, 2019) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าคุณภาพบริการ ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Kittinarat & Nakonsri, 2017) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการวัด การวิเคราะห์ การจัดการสารสนเทศ และความรู้ ซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นโอกาสพัฒนาต่อไปโดยเฉพาะวิธีการประเมินคุณภาพผลงานของตนเอง ที่ต้องมีระบบการเก็บข้อมูลและการสื่อสารที่ดี นำไปสู่การวิเคราะห์คุณภาพการทำงานของตนเองและหน่วยงาน

4. มุมมองเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามุมมองเชิงธุรกิจด้านค่านิยมร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารการพยาบาลในทิศทางบวกในระดับสูง ($r = 0.76$) $p\text{-value} < .01$ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานของหอผู้ป่วยจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากบุคลากรในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีความเชื่อและค่านิยมร่วมกันในหน่วยงาน สรุปลไว้ในวิสัยทัศน์และหรือภารกิจ สมาชิกทุกคนในหอผู้ป่วยยอมรับ เป็นหลักยึดถือปฏิบัติว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหอผู้ป่วย ทำให้รู้สึกมีส่วนร่วม และเห็นว่าการปฏิบัติของตนจะทำให้เกิดการพัฒนางานไปในทางที่ดีขึ้น จึงร่วมกันยึดถือและปฏิบัติเพื่อที่จะทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ และประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ 11 พบว่าการบริหารจัดการองค์กรตามกรอบแนวคิด McKinsey's 7S ความคิดเห็นด้านค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กรต่อการบริหารจัดการองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (Sai-ong, Kaewsawat, & Kwanhian, 2020) นอกจากนี้พบว่าการศึกษามุมมองเชิงธุรกิจเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารการพยาบาลให้มีคุณภาพ นำไปสู่การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนด ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีมุมมองเชิงธุรกิจในระดับสูงจะช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริหารการพยาบาลในระดับสูง และสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าการบริหารจัดการองค์กรมีผลต่อการบริการที่มีคุณภาพของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (Masana & Nuntiyakul, 2014)

5. ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองการตลาดของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่ามุมมองการตลาดคือปัจจัยสำคัญที่จะช่วยทำให้คุณภาพของการบริหารทางการพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้อธิบายได้ว่าองค์กรสามารถใช้ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย ที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ทราบความต้องการ ความคิดเห็นที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงสถานการณ์ในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ เพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และเทคนิคการให้บริการที่มีคุณภาพ นำเชื่อถือ ส่งผลต่อคุณภาพที่

ผู้รับบริการรับรู้ได้ สร้างความพึงพอใจจากการมาใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Kamolpiyapat, 2016) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาพบว่าการทำงานของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการพัฒนาการบริหารจัดการของโรงพยาบาล โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.71$, $p\text{-value} < .01$) (Nukulkit, 2022) จะเห็นได้ว่ามุมมองการตลาด มีความสำคัญในการพัฒนางานทำให้คุณภาพของการบริหารทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์รายด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด อยู่ในระดับปานกลางคือด้านพนักงานอาจเป็นเพราะความไม่เพียงพอด้านอัตรากำลังของพยาบาลที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน

การนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาพบว่ามุมมองเชิงธุรกิจ มุมมองการตลาด มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพการบริหารการพยาบาล ผู้บริหารกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดคุณสมบัติ เพื่อเตรียมพยาบาลวิชาชีพที่วางแผนขึ้นสู่ตำแหน่งผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาลรุ่นใหม่ และ ส่งเสริม ทักษะและพัฒนาความรู้ให้กับผู้บริหารทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ให้เกิดความเข้าใจเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์องค์กร ทำให้การพัฒนางานไปสู่เป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารการพยาบาลอย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาตัวแปร หรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารทางการแพทย์ ซึ่งจะทำได้ ข้อมูลที่ครบถ้วนในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนางค์กรพยาบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นำสู่คุณภาพบริการพยาบาลที่ความเป็นเลิศ
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 2 ผลการวิจัยบางอย่างอาจไม่สามารถนำไปใช้กับโรงพยาบาลที่อยู่นอกสังกัด เนื่องจากมีบริบทบางอย่างที่แตกต่างกัน จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในสถานบริการในเขตสุขภาพอื่น ๆ ในโรงพยาบาลเอกชนหรือ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

References

- Benner, P. (1984). From novice to expert: excellence and power in clinical nursing practice. *The American Journal of Nursing*, 84(12), 1480-10.1097/00000446-198412000-00025
- Higgins, J. M. (1995). *Innovate or Evaporate: Test & Improve Your Organization's IQ Its Innovation Quotient*. New York: Management Publishing Company.
- Kamolpiyapat, S. (2016). *The Decision Making to Use Service of Private Hospital in Bangkok*. Bangkok university. (in Thai)
- Kanin, N., Srisawad, K., & Chalueitti, S. (2024). First-level nurse executives competencies in the new normal at a tertiary hospital, Chiang Rai province. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), e267171. (in Thai)
- Kittinarat, C., & Nakhonsi, O. (2017). Factors affecting customers' loyalty towards private hospitals in Bangkok. *Journal of Economics and Management Strategy*, 9(2), 39-50.

- Krimjai, N. A. (2020). *Comparison of Factors Affecting the Selection of Hospital Services and Satisfaction between Public and Private Hospitals in Samutprakarn Province*. Association of Higher Education Institutions Private sector of Thailand. Southeast Bangkok College. (in Thai)
- Laotha, P., Loylitwutthikrai, C., & Meetawornkul, S. (2022). The marketing mix that affects the selection of private hospital services of the inpatients in Samut Prakan province. *Journal of Humanities and Social Sciences Nakhon Phanom University*, 9(1), 9-17. (in Thai)
- Leklersindhu, S. (2020). *Management of Local Administrative Organizations in Central Province*. Nontabury Rajjapruk University. (in Thai)
- Marquis, B., & Huston, C. (2017). *Leadership Roles and Management Function in Nursing* (9th ed). China. Lippincott Williams & Wilkins. (in China)
- Masana, P., & Nuntiyakul, P. (2014). The administration of hospital service quality in the ministry of public health. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 4(1), 88-101. (in Thai)
- Moonsri, K. (2022). A conceptual framework of McKinsey's 7s and total quality management to business result. *Journal of interdisciplinary research Phetchabun Rajaphat University*, 8(1), 40-53. (in Thai)
- Ngamjarus, C. (2021). *Sample Size Calculation for Health Science Research*. Khon Kaen: Khon Kaen University Printing House. (in Thai)
- Nukulkit, T. (2022). Quality management improvement of private hospitals in Bangkok metropolitan. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*, 5(1), 205-223. (in Thai)
- Nursing Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. (2019). *Assessment of the Quality of Nurses in Hospitals of the Ministry of Public Health*. Sueatawan Publishing Company Limited, Province Pathum Thani. (in Thai)
- Ravangard, R., Khodadad, A., & Bastani, P. (2020). How marketing mix (7Ps) affect the patients' selection of a hospital: experience of a low-income country. *Journal of the Egyptian Public Health*, 95(1), 1-13.
- Ravangan, P., & Srisatidnarakul, B. (2015). The talented nurse executives, general hospitals. *Kuakarun Journal of Nursing*, 22(1), 35-47. (in Thai)
- Sai-ong, T., Kaewsawat, S., & Kwanhian, V. (2020). The administration according to McKinsey's 7S framework of medical laboratory in the first-level hospital, ministry of public health in health region 11. *Journal of the Medical Technologist Association of Thailand*, 48(1), 7296-7313. (in Thai)
- Sansuk, K. (2021). *Factors Influencing Satisfaction of Service User of Private Hospital: A Case Study of Nakornthon Hospital*. Bangkok Siam University. (in Thai).
- Savakeviharee, N. (2020). *Factors affecting Ramathibody Hospital consumer satisfaction*. Pathumthani Thammasat University. (in Thai)
- Siriwatanaphysan, S., Kamsawang, N., Toin, R., Jadyangtone, C., & Dusitkul, Y. (2023). Quality assurances development model of nursing services lessons learned nursing. *Journal of Public Health and Development*, 2(1), 66-73. (in Thai)

- Someran, L., Supapho, S., Phantuptim, P., & Khaowisade, T. (2018). Marketing mix and the quality of service influence on the decision making to use the services of Chao Phraya Yommarat hospital Suphanburi province. *Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi Journal*, 3(2), 151-163. (in Thai)
- Srisatidnarakul, B. (2010). *Research Methods in Nursing Science*. (5th ed.). Bangkok You& Intermedia. (in Thai)
- Thuekun, P., & Wisarith, W. (2020). Scenarios of nursing organization in private international medical hubs during 2022-2026. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 21(2), 181-191. (in Thai)
- Waiyakorn, R., Singchungchai, P., & Puthiaungkul, B. (2019). The relationship between the participatory mangement work empowerment, and the effective of patient unit as perceived by first-line nurse managers, private hospitals. *Nursing Journal*, 46(2), 142-151. (in Thai)
- Wongsaree, C., Panyapinijugoon, C., Promla, W., Taewrob, P., Kulpakdee, R., Kaoaien, H. et al. (2022). A review of psychosocial factors and organizational behavior and performance excellence behavior of head nurses at an international private hospitals. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 23(1), 14-22. (in Thai)
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing* (7th ed.). New York: McGraw Hill Articles.