

ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน
เขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองคุณภาพ



ชุตินญา กุศลวงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และการใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการรับรองคุณภาพ

TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND TRANSFORMATIONAL STRATEGY OF ACCREDITED PRIVATE HOSPITAL'S DIRECTORS IN METROPOLITAN BANGKOK

ชุตินญา กุศลวงษ์ 4837645 PHPH/M

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สมชาติ ไตรรักษา, พ.บ., อ.ว.(เวชศาสตร์ป้องกัน-สุขภาพจิตชุมชน), สุคนธา คงคิด Ph.D.(HEALTH ECONOMICS & POLICY ANALYSIS)

บทคัดย่อ

ผู้นำเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชนมีบทบาทที่สำคัญ ในการนำพาโรงพยาบาลเอกชน ไปสู่เป้าหมาย คือการเป็น โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (Hospital Accredited: HA) ปัจจุบันมีจำนวน โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองคุณภาพ เพียง 19 แห่งจาก โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 74 แห่ง ดังนั้นการศึกษาถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองคุณภาพ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชนที่ประสงค์จะพัฒนาภาวะผู้นำและกลยุทธ์ในการนำพาโรงพยาบาล ไปสู่การได้รับการรับรองคุณภาพ การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และการใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองคุณภาพ การเก็บข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์บุคคลากรของ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล 4 คน กลุ่ม Front office ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล 11 คน หัวหน้าศูนย์คุณภาพ 14 คน และกลุ่ม Back office ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล 8 คน รวมทั้งสิ้น 37 คน โดยใช้แบบบันทึกการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองคุณภาพ HA มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทุกองค์ประกอบได้แก่ ด้านการสร้างบารมี ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคล สำหรับกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงที่ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเอกชนใช้ ได้แก่ กลยุทธ์การให้การศึกษาและการติดต่อสื่อสาร โดยการจัดการฝึกอบรมและใช้การสื่อสารที่หลากหลายในองค์กร กลยุทธ์การมีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเปิดโอกาสให้ ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย และการดำเนินงาน กลยุทธ์การอำนวยความสะดวกและการสนับสนุน โดยอำนวยความสะดวกในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและสนับสนุนการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพ (HA) กลยุทธ์การเจรจาต่อรองและการตกลงเห็นด้วย โดยการจัดประชุมเพื่อรับฟังข้อเสนหรือข้อเรียกร้องของ ผู้ร่วมงานที่ไม่เห็นด้วย กลยุทธ์การจัดกระทำและการร่วมมือ โดยให้ข้อมูลเชิงบวกและเป็นประโยชน์ต่อผู้ได้บังคับบัญชา และ กลยุทธ์การใช้อำนาจ โดยจะใช้กลยุทธ์นี้เมื่อต้องการการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ปัญหาและอุปสรรคในการนำกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงมาใช้ ได้แก่ บุคลากรขาดเป็นผู้ฟังที่ดี การประชาสัมพันธ์ของสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลไม่ชัดเจน และขาดความร่วมมือจากแพทย์ ได้เสนอแนะให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล เลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับช่วงเวลาและกลุ่มบุคคล สร้างความตระหนักและความเข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงโดยใช้การสื่อสารที่หลากหลาย และ เสนอแนะให้ใช้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ในกรณีที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ / ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง / กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง / การรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล / โรงพยาบาลเอกชน

TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND TRANSFORMATIONAL STRATEGY OF ACCREDITED PRIVATE HOSPITAL'S DIRECTORS IN METROPOLITAN BANGKOK

CHUTIYA KUSONWONG 4837645 PPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HOSPITAL ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMCHART TORUGSA, M.D., Dip. THAI BOARD OF PREVENTIVE MEDICINE, SUKHONTHA KONGSIN, Ph.D. (HEALTH ECONOMICS & POLICY ANALYSIS)

ABSTRACT

A leader is an important person who leads an organization to success. Private hospital directors have important roles in leading a hospital to its goal, which is to obtain the hospital accreditation. Currently, there are 74 private hospitals in Metropolitan Bangkok, but only 19 of them have obtained hospital accreditation. Therefore, a study about transformational leadership and transformational strategy of the accredited private hospital directors could be useful for private hospital directors who want to improve their leadership and their strategy of leading their hospitals towards accreditation. This qualitative research aimed to study the transformational leadership and transformational strategy of the accredited private hospital's directors in Metropolitan Bangkok. Data collection was undertaken by an interviewing hospital personnel, comprising: 4 directors of accredited private hospitals in Bangkok, the front office staff, consisting of 11 heads of nursing and 14 heads of quality centers, and the back office staff, including, 8 heads of human resource departments. Therefore, there were 37 interviewees in total.

The outcome of the study revealed that the directors of the accredited private hospitals possess every component of transformational leadership, which are charisma or idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, and individualized consideration. The transformational strategies that are used by these directors are: 1) education and communication strategy, by setting up training programs and using a variety of communication channels in the organization; 2) participation and involvement strategy, by allowing subordinates to participate in planning, setting up objectives, and operation; 3) facilitation and support strategy, by facilitating the hospital's quality development and supporting the quality development training courses; 4) negotiation and agreement strategy, by setting up meetings to listen to the disputants' requirements; 5) manipulation and cooptation strategy, by providing positive and useful information to subordinates; 6) explicit and implicit coercion strategy when fast transformation is needed. Problems and obstacles in using the transformational strategy include: 1) hospital staff are not good listeners, 2) unclear communication, 3) and lack of doctor cooperation. The suggestions are that the directors select and use the strategy that matches with time and people, use a variety of communication channels to cultivate the understanding of transformation, and use authority and power in situations when fast change is needed.

KEY WORDS: LEADERSHIP / TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP /
TRANSFORMATIONAL STRATEGY /HOSPITAL ACCREDIATION /
PRIVATE HOSPITAL

158 pages