

**หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ**                                  การวัดสมรรถนะของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำกัด  
โดยใช้กระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับชั้น

**ผู้เขียน**    นางสาวกฤติญา สุวรรณลิขิต

**ปริญญา**    บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา**    ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อธิศักดิ์ ชีรานูพัฒนา

### **บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองการวัดสมรรถนะ ของบริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำกัด และนำมาประยุกต์ใช้งานเพื่อคำนวณค่าดัชนีสมรรถนะ โดยรวมของบริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำกัด การศึกษานี้คัดเลือกมาตรวัดสมรรถนะ ของบริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำกัด ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ คุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย ด้านคลินิก คุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยด้านทีมดูแลผู้ป่วย การวัดด้านการจัดการ เป้าหมายความปลอดภัยผู้ป่วยสากล และโปรแกรมคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย จากมาตรวัดทั้งสิ้น 117 มาตรวัด ให้เหลือ 25 มาตรวัดซึ่งเป็นมาตรวัดที่สำคัญ การคัดเลือกมาตรวัดพิจารณาจากความถี่และการจัดลำดับความสำคัญจากดุลยพินิจของผู้บริหารของโรงพยาบาลจำนวน 6 คน หลังจากนั้นให้ผู้บริหารทั้ง 6 คน ใช้กระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับชั้น ในการเปรียบเทียบคู่ และใช้วิธีค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ในการรวมดุลยพินิจของกลุ่ม เพื่อ คำนวณค่าน้ำหนักความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ ของมาตรวัด หลังจากนั้นให้ผู้บริหารแต่ละคนกำหนดสองจุดในแต่ละมาตรวัดเพื่อหาค่าสมรรถนะที่ดีที่สุด (คะแนนเท่ากับ 10) และสมรรถนะที่ด้อยที่สุด (คะแนนเท่ากับ 0) แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่ดีที่สุดและสมรรถนะที่ด้อยที่สุด ด้วยวิธีค่าเฉลี่ยเลขคณิต แล้วสร้างฟังก์ชันคุณค่าเชิงเส้นตรง ของแต่ละมาตรวัด เพื่อแปลงค่าสมรรถนะในแต่ละมาตรวัดในแต่ละเดือนให้มีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 0-10 แล้วนำค่าคะแนนคูณกับค่าน้ำหนักความสำคัญของมาตรวัด แล้วหาผลรวมของสมรรถนะทั้ง 25 ตัว เพื่อคำนวณดัชนีสมรรถนะโดยรวม ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ในแต่ละ

เดือนต่อไป จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า วิธีการวัดสมรรถนะโดยวิธีนี้มีข้อดีคือ ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นแนวโน้มสมรรถนะโดยรวมที่สำคัญของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ได้ และสามารถช่วยตรวจสอบและติดตามสมรรถนะที่ผิดปกติในแต่ละด้านในแต่ละเดือนได้ว่าเกิดจากมาตรวัดใด เพื่อหาสาเหตุและวิธีแก้ไขต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**      Measuring Performance of Chiangmai Ram Hospital  
by Applying Analytic Hierarchy Process

**Author**                                Ms. Kritiya Suwanlikit

**Degree**                                Master of Business Administration

**Advisor**                              Assistant Professor Dr. Adisak Theeranuphattana

### **ABSTRACT**

This independent study aimed to develop performance measurement model of Chiangmai Ram Hospital Company Limited to be applied with the assessment of overall performance index of the studied company. In this study, five attributes of the performance measures composed of patient safety quality in clinical, patient safety quality in patient care team, management assessment, international patient safety, and patient safety quality program were selected. 25 significant measures were carefully picked from the total of 117 measures, according to the consideration of frequency and the judgment of six hospital administrators. After that, these six hospital administrators applied the analytic hierarchy process for pairwise comparison, as well as the geometric mean for group judgment in order to figure out the relative weight of importance of the measures. Each administrator was requested to determine two-points in each measure to figure out the best conceivable value of the performance (at the score of 10) and the worst conceivable value of the performance (at the score of 0). The arithmetic mean was, then, applied to acquire the best and the worst conceivable performance means. Later, the linear value function of each measure was established to convert performance value of each measure in each month to be ranked in the score of 0-10. The obtained score was multiplied by the value of relative weight of importance of the measure. The sum of 25 measures was, then, calculated to figure out the overall performance index of the Chiangmai Ram Hospital in the following months. According to the

interview with the administrators, benefits of this performance measurement model were to foresee the tendency of overall significant performance of Chiangmai Ram Hospital as well as to help verifying and monitoring unusual performance as found in each approach in each month to get to know which measure that caused such an unusual performance and to be able to find solutions, accordingly.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved