

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม ต่อการจัดการ
คุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป
สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

มนีรัตน์ พากเพียร

13 พ.ย. 2546
171016

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2546

ISBN 974-9603-63-X

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา)

..... กรรมการ

(ดร. วรรณิภา อัสวชัยสุวิกรม)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เรณา พงษ์เรืองพันธ์)

..... กรรมการ

(ดร. วรรณิภา อัสวชัยสุวิกรม)

..... กรรมการ

(ดร. เขมารดี มาถึงบุญ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล จริตควร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา ซึ่งเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้การสนับสนุนเอาใจใส่และให้กำลังใจตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาศึกษา ขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถาม รวมทั้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนบุคลากรพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทุกท่าน ขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่สนับสนุนและให้โอกาสได้ศึกษา

กราบขอบพระคุณ มารดา ที่ให้ชีวิตและจิตใจ ช่วยเหลือสนับสนุนเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา ขอบคุณญาติพี่น้องและมิตรแท้ ที่ช่วยเหลือเป็นกำลังใจให้เสมอมา ความดีและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแด่ บิดา ผู้ล่วงลับไปแล้วและผู้มีพระคุณทุกท่าน

มณีนรัตน์ พากเพียร

43921991 : สาขาวิชา : การบริหารการพยาบาล ; พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร / การทำงานเป็นทีม / การจัดการคุณภาพ

มณีนันท์ พากเพียร : ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ (RELATIONSHIPS OF ORGANIZATIONAL CULTURE, TEAMWORK AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT OF HEAD NURSES AT ACCREDITED REGIONAL HOSPITALS AND GENERAL HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา, กศ.ด., วรรณิภา อัครชัยสุวิกรม, Ph.D., 155 หน้า. ISBN 974-9603-63-X

การวิจัยครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม ต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย และศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์การจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 273 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด คือ แบบสอบถามด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมและการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงคือ 0.78 0.92 และ 0.93 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.10$)
2. การทำงานเป็นทีม ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.96$)
3. การจัดการคุณภาพโดยรวม ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.03$)
4. วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=0.68$)
5. การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=0.74$)
6. ตัวแปรที่ร่วมกันทำนายการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ สามารถร่วมกันทำนายการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ร้อยละ 59.9 ($R^2=0.599$) ได้สมการพยากรณ์ดังต่อไปนี้ (สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน) $Z = 0.511$ การทำงานเป็นทีม + 0.326 วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์

43921991 : MAJOR : NURSING ADMINISTRATION ; M.N.S. (NURSING ADMINISTRATION)
 KEYWORD : ORGANIZATIONAL CULTURE / TEAMWORK / TOTAL QUALITY MANAGEMENT
 MANEERAT PAKPAIN : RELATIONSHIPS OF ORGANIZATIONAL CULTURE,
 TEAMWORK AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT OF HEAD NURSES AT ACCREDITED
 REGIONAL HOSPITALS AND GENERAL HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE
 MINISTRY OF PUBLIC HEALTH. THESIS ADVISORS : PONGSRI KEITLERTNAPHA, Ed.D.,
 WANNIPA ASAWACHISUWIGROM, Ph.D., 155 P. ISBN 974-9603-63-X

The main purposes of this research were to study the relationships among organizational culture and teamwork with total quality management of head nurses at accredited regional hospitals and general hospitals under the jurisdiction of the Ministry of Public Health, and to describe variables which could predict total quality management of head nurses. 273 registered nurses were sample by simple technique. The instruments consisted of organizational culture questionnaire, teamwork questionnaire and total quality management of head nurses. The reliability of questionnaires were .78, .92 and .93 respectively. The data were analyzed by using stepwise multiple regression analysis.

The study revealed that :

1. Organizational cultures of accredited regional hospitals and general hospitals were in the high level ($\bar{X} = 4.10$)
2. Teamworks of accredited regional hospitals and general hospitals were in high level ($\bar{X} = 3.96$)
3. Total quality managements of accredited regional hospitals and general hospitals were in the high level ($\bar{X} = 4.03$)
4. There were significantly positive relationship between organizational culture and total quality management at the medium level ($r = .68, p = .01$)
5. There were significantly positive relationship between teamwork and total quality management at the high level ($r = .74, p = .01$)
6. Variables which could significantly predicted total quality management were teamwork and organizational culture ($p < 0.05$). The predictors accounted for 59.9 percent ($R^2 = 0.599$) of the variances. The function derived form the analysis was as follows.

$$Z = 0.511 \text{ TEAMWORK} + 0.326 \text{ ORGANIZATIONAL CULTURE}$$

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์.....	10
การทำงานเป็นทีม.....	19
การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม.....	32
เกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลที่กระทรวงสาธารณสุขปรับมาจากเกณฑ์การ ตัดสินรางวัลคุณภาพมัลคอล์มบอริดจ์.....	41
ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การ และการทำงานเป็นทีม กับการจัดการ คุณภาพโดยองค์รวม.....	72
โรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไป.....	76

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	79
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	79
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	82
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
4 ผลการวิจัย.....	88
5 สรุปและอภิปรายผล.....	108
สรุปผลการวิจัย.....	109
สรุปและอภิปรายผล.....	113
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	118
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	132
ภาคผนวก ก.....	133
ภาคผนวก ข.....	135
ภาคผนวก ค.....	140
ภาคผนวก ง.....	153
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	155

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เกณฑ์ประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพ..... 63
2	จำนวนประชากรพยาบาลวิชาชีพ และกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ..... 80
3	ความเที่ยงของแบบสอบถามของวัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีม และการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย..... 86
4	จำนวนร้อยละของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ ระดับตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพ และรายได้ต่อเดือน ($n = 273$)..... 90
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับวัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อและโดยรวม ($n = 273$)..... 92
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การทำงานเป็นทีมตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อและโดยรวม ($n = 273$)..... 95
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อและโดยรวม ($n = 273$)..... 99
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมกับการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยรวม ($n = 273$)..... 105
9	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์การจัดการคุณภาพโดยรวมทำนายการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เมื่อใช้วิธีถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มขึ้นตอน (stepwise solution).. 106
10	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน ($Beta$) ทดสอบความมีนัยสำคัญ..... 107
11	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมกับการจัดการคุณภาพโดยรวม..... 154

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิด.....	78
-------------------	----