

ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

กรดา บุญยัง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์
ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ กรดา บุญยัง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดร. สุนทรายุทธ)
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.สมุทพร ชำนาญ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์เชาวน์ มณีวงษ์)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดร. สุนทรายุทธ)
.....กรรมการ
(ดร.สมุทพร ชำนาญ)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ์ เดียวอิสเรศ)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. มนต์รี เข้มกสิกร)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.ธร สุนทรายุทธ เป็นประธาน กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.สมุท ร ชำนาญ กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ แนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดี เสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม, ผศ.ดร.ภารดี อนันต์นาวี, ดร.สุรัตน์ ไชยชมภู, นพ.ชัยฤกษ์ ภูมิพัฒน์ศิริ และ ทนพญ. สุรชาติพย์ อนันต์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข และให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย รวมทั้งบุคลากรของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่มีได้เอื้อนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีส่วนทำให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่คอยให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจ ขอบคุณพี่ราตรี กุศลวงศ์ พี่ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจและได้ช่วยเหลือในระหว่างกำลังศึกษา และขอขอบคุณ ผู้ร่วมงานทุกคน ที่คอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ และสำเร็จการศึกษาในที่สุด

กรดา บุญยัง

47990505 :สาขาการบริหารการศึกษา: กศ.ม. (การศึกษามหาบัณฑิต)

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร/ คุณภาพการให้บริการ

กรดา บุญยัง: ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก (THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATION CULTURE AND QUALITY OF HOSPITAL LABORATORY SERVICE IN THE EASTERN AREA)

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: ดร. สุนทราภุทธ, Ph.D., สมุทร ชำนาญ, กศ.ด., 140 หน้า, ปี พ.ศ. 2552.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออก โดยศึกษาจากวัฒนธรรมองค์กร 8 ด้าน ได้แก่ มุ่งเน้นการปฏิบัติ มีความใกล้ชิดผู้ใช้บริการ มีความเป็นอิสระในการทำงาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยบุคลากร สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด ทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญ รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก จำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า

1. วัฒนธรรมองค์กรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
3. วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกในทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยรวม (Y_1) อยู่ในระดับที่สูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ อำนาจพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก เรียงลำดับจากตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด คือ ด้านสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด (X_1) ด้านเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (X_2) ด้านโครงสร้างเรียบง่ายธรรมดาบุคลากรมีจำนวนจำกัด (X_3) ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ (X_4) สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ได้เท่ากับ 48.50 เปอร์เซนต์ เมื่อนำค่าสถิติของตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด มาสร้างสมการพยากรณ์ได้สมการพยากรณ์วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ดังนี้

$$\hat{Y} = .402 + .186 X_1 + .269 X_2 + .223 X_3 + .217 X_4$$

47990505 : MAJOR EDUCATIONAL ADMINISTRATION;
M.ED. (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEY WORDS: ORGANIZATION CULTURE / QUALITY OF HOSPITAL LABORATORY
SERVICE

KORNADA BOONYOUNG: THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATION
CULTURE AND QUALITY OF HOSPITAL LABORATORY SERVICE IN THE EASTERN AREA. THESIS
ADVISORS: THORN SUNTRAYUTH, Ph.D., SAMUT CHAMNAN, Ed.D. 140 P. 2009.

The purpose of this research was to study the relationship between organization culture and quality of Hospital Laboratory Service in The Eastern Area. The variables of organization culture included 8 aspects, such as bias for action, stay close to the customer, autonomy and entrepreneurship, productivity through people, hands-on management, stick to the knitting, simple form, lean staff, simultaneously loosely and tightly Organized. The sample consisted of 215 person of the Hospital Laboratorys in The Eastern Area. The research instrument employed for the data collection was a set of rating- scale questionnaires. The statistics used in this study were percentage, arithmetic mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation and stepwise multiple regression analysis.

The results of the study were as follows:

1. The organization culture of Hospital Laboratory Service in The Eastern Area was rated at a high level, both as a whole and in each at a high level.
2. The quality of Hospital Laboratory Service in The Eastern Area was rated at a high level.
3. The organization culture and quality of Hospital Laboratory Service in The Eastern Area was significantly positive relationship ($p < .05$)
4. The organization culture : hands-on management (X_1), simultaneously loosely and tightly (X_2) organized, simple form, lean staff (X_3) close to the customer (X_4) can predict the Quality of Hospital Laboratory Service in The Eastern Area at 48.50 %.The equations in the form of raw scores was as follows:

$$\hat{Y} = .402 + .186 X_1 + .269 X_2 + .223 X_3 + .217 X_4$$

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
คำถามในการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
กรอบความคิดในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
สภาพทั่วไปของการบริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล.....	11
วัฒนธรรมองค์กร.....	13
แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ.....	27
ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพให้บริการทาง ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ผลการวิเคราะห์.....	70
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	94
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผล.....	95
ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก.....	121
ภาคผนวก ข.....	125
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	140

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	62
2	จำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้ง ประเภท ตำแหน่ง อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพ ศาสนา ระดับการศึกษา และ รายได้.....	70
3	ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก โดยรวม.....	74
4	ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติ.....	75
5	ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ.....	76
6	ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านมีความอิสระในการทำงาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ.....	77
7	ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยบุคลากร.....	78
8	ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านสัมพันธ์กับงานอย่างใกล้ชิด.....	79
9	ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญ.....	80
10	ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านรูปแบบเรียบง่ายธรรมดา.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของวัฒนธรรมองค์การ ของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านเชิงมรดกและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน.....	82
12 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการ ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก โดยรวม	83
13 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการ ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านความเป็นรูปธรรม.....	84
14 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการ ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ.....	85
15 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการ ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการทันที.....	86
16 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการ ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านความน่าเชื่อถือ.....	87
17 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับคุณภาพการให้บริการ ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ.....	88
18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการ ทางการแพทย์กับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก.....	89
19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนน มาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ B และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ ใช้พยากรณ์วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20	91
ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (b, β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ตัวพยากรณ์ ($S.E.b$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E.est$) และค่าคงที่ (b_0) ของการพยากรณ์ในรูป คะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน (Z)	
21	92
การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก	
22	126
ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การทาง ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก	
23	127
ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการทาง ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก	

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบความคิดในการวิจัย.....	6
2 รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการของ พาราแมน ไฮแอม และเบอรี่	38