

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และการทำงานเป็นทีมกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

RELATIONSHIPS AMONG ORGANIZATION 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



มณีรัตน์ ปากเพียร*

Maneerat Pakpean

ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา**

Pongsri Keitlertnapa

วรรณนิภา วัศวชัยสุวิกรม***

Wannipa Asawachaisawikrom

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม ต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ โดยใช้กรอบแนวคิด วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของคอก์ การทำงาน

เป็นทีมของแมคคอสตี้ และการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยใช้เกณฑ์ การประเมินโรงพยาบาลคุณภาพของกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในช่วงที่ดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพในปี พ.ศ. 2544 จำนวน 4 แห่ง คือโรงพยาบาลเสนา จ.พระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลพนรัตน์ราชธานี โรงพยาบาลธัญญารักษ์ จ.ปทุมธานี และโรงพยาบาลเชิงรายนครราชสีมา จ.เชิงรายน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพได้จากการสุ่ม

* พยาบาลประจำการห้องผ่าตัดโรงพยาบาล พระนครศรีอยุธยา

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาวิจัย ประเมินผล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

*** อาจารย์ ภาควิชาการพยาบาลชุมชน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตัวอย่างแบบง่าย จากทุกหอผู้ป่วย จำนวน 273 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ค่าความเชื่อมั่น .78, .92, .93 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน (Stepwise) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพอยู่ในระดับสูงและวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมอยู่ในระดับสูง ($r = 0.68$, $r = 0.74$) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ร่วมกันทำนุบำรุงการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 59.9

Abstract

The main purposes of this research were to study the relationships between organization 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, Subjects of 273 registered nurses were simple randomly selected for this study. The instruments consisted of organizational

culture questionnaire, team questionnaire and total quality management questionnaire of head nurses. The reliability of questioners were .78, .92, and .93 respectively. The data were analyzed by using Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression Analysis. The results showed that there were positive relationship between organizational culture, and teamwork with total quality management at the alpha of .05 ($r = .68$, $r = .74$ respectively). The variables which could significantly predict total quality management were teamwork and organization culture ($p < .05$) and accounted for 59.9 percent ($R^2 = 0.599$) of the variances.

ความสำคัญและความเป็นมา

จากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานบริการสาธารณสุข และนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้กระทรวงสาธารณสุขมีการปฏิบัติระบบบริการสุขภาพเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมายในระบบบริการสุขภาพ เช่น ในเรื่องค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพมีราคาแพงประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงบริการที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง การขาดคุณภาพของบริการ ขาดการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ขาดการประสานงานที่ดี และในระบบบริการสาธารณสุขจะถูกตรวจสอบจากสถาบันและองค์กรต่างๆ เช่น สำนักงาน

ประกันสังคม บริษัทงานประกันสังคม บริษัทประกันต่างๆ เพราะฉะนั้นคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ จะต้องได้รับการพัฒนา (สงวน นิตยรัมภ์พงศ์, 2539, หน้า 12)

จากปัญหาดังกล่าวทำให้กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลกระทรวงฯ ได้กำหนดให้โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่งเป็น “โรงพยาบาลคุณภาพ” ภายในปีพ.ศ. 2544 (วิฑูร แสงสิงแก้ว, 2538) โดยนำแนวคิดการจัดการคุณภาพ โดยองค์รวมหรือการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (สงวน นิตยรัมภ์พงศ์, 2539, หน้า 12) “โรงพยาบาลคุณภาพ” ได้เริ่มดำเนินการโครงการนำร่องตั้งแต่ปีพ.ศ. 2536 จนถึงปี พ.ศ. 2544 ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปผ่านการรับรองคุณภาพ แต่ปัจจุบันปีพ.ศ. 2544 มีโรงพยาบาล ที่ผ่านการรับรองคุณภาพทั้งหมดเพียง 13 แห่ง (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุลและคณะ. 2544)

ในการดำเนินการจัดการกิจกรรมคุณภาพนอกจากผู้นำเป็นบุคคลสำคัญในการที่จะทำให้การดำเนินกิจกรรมด้านคุณภาพประสบความสำเร็จแล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพให้ประสบความสำเร็จ เช่น ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร การทำงานเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล

และคณะ, 2544 หน้า 191) เป็นกลไกสำคัญที่ทีมพัฒนาคุณภาพক্রমসায়নানโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางจะช่วยให้เกิดการประสานงานคุณภาพระหว่างหน่วยงานต่างๆ ได้ดี และจากผลของการศึกษาโรงพยาบาลในโครงการนำร่องพบว่าโรงพยาบาลที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาจะเป็นโรงพยาบาลที่มีทีมแกนนำที่แข็งแกร่ง.(อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุลและคณะ. 2544) จะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพโดยองค์รวมของโรงพยาบาล (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุลและคณะ. 2544) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินงานคุณภาพที่ผ่านมาก็คือ วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการควบคุมสั่งการ ไม่เกื้อหนุนต่อการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพบริการขององค์การประสบผลสำเร็จได้ยาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีมกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการจัดการคุณภาพ โดยองค์รวม ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ และการทำงานเป็นทีม กับการจัดการคุณภาพโดย

องค์รวมในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

3. ศึกษาอำนาจในการทำนายของการจัดคุณภาพโดยองค์รวมในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1. วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2. การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย

3. วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม สามารถร่วมกันทำนายการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในช่วงที่ดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างน้อย 1 ปี ในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ พ.ศ. 2544 จำนวน 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลเสนา จ.พระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลพนรัตน์ ราชธานี โรงพยาบาลธัญญารักษ์ จ.ปทุมธานี และโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จ.เชียงราย จำนวน 680 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (บุญใจ ศรีสถิตย์

นรากร, 2544). ได้ขนาดตัวอย่าง 273 คน สุ่มตัวอย่างแบบง่ายใช้การจับฉลากแบบไม่แทนที่ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละโรงพยาบาลและแยกตามหอผู้ป่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพเป็นคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์การทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ คำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ใช้แบบสอบถามของคุนพิสมัย ฉายแสง (2540) ที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีของคูก์ Cook (Sablo, 1993) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มี 4 ด้าน 1. มิตมุ่งเน้นความสำเร็จ 2. มิตมุ่งเน้นสัจการแห่งตน 3. มิตมุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน 4. มิตมุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์ จำนวน 16 ข้อ การจัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมโดยใช้แบบสอบถามของ สมสมร เรืองวรบูรณ์ (2544) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ แม็คคอสตี้ และแมส (1998) ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 องค์ประกอบคือ การมีเป้าหมายร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การติดต่อสื่อสาร การรับผิดชอบร่วมกัน การไว้วางใจกัน จำนวน 30 ข้อการวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดคุณภาพโดยองค์รวม ผู้วิจัยใช้แนวคิดการ

บริหารงานคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลที่ดำเนินงานโรงพยาบาลคุณภาพที่กระทรวงสาธารณสุขปรับมาจากเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพของ มัลคอล์ม บอลริจจ์ คำถามจำนวน 51 ข้อซึ่งประกอบด้วย ด้านการนำ/ภาวะผู้นำ, ด้านสารสนเทศ และการวิเคราะห์, ด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ, ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, ด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ, ด้านการมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลักษณะการวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำหนังสือขออนุญาตทำการศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ทำการศึกษาวิจัยเมื่อได้รับอนุญาตแล้วประสานงานกับฝ่ายการพยาบาลหรือศูนย์คุณภาพ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 300 ฉบับพร้อมทั้งประสานงานในการส่งแบบสอบถามกลับ ได้แบบสอบถามกลับมา 280 ฉบับ คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 273 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard

Deviation) จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม กับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

4. วิเคราะห์อำนาจการทำนายด้วยการสร้างสมการพยากรณ์การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย จากตัวแปรวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ตัวอย่างในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 273 คน เพศหญิง ร้อยละ 99 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 94 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31 ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพ มากที่สุด 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29

2. วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม

2.1 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของหอผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพเห็นว่าวัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วยมีลักษณะองค์การแบบสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง คือ คะแนนเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 โดยมีมติมุ่งเน้น

สัจการแห่งตนคะแนนเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมา คือ มิติมุ่งเน้นความสำเร็จ คะแนนเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และต่ำสุดคือ มิติมุ่งเน้นมิตรสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61

2.2 การทำงานเป็นทีม พยาบาลวิชาชีพเห็นว่าระดับการรับรู้การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 ด้านการรับผิดชอบร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยมีด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการไว้วางใจ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 4.07, 4.04, 4.03, 3.78 และ 3.88 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57, 0.53, 0.57, 0.55 และ 0.59 ตามลำดับ

2.3 การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีด้านการนำ/ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 รองลงมาคือด้าน ระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ส่วนด้านแผนยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 4.03, 3.98 และ 3.97 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52, 0.48 และ 0.45 ตามลำดับ และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ คะแนนเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

3. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และการทำงานเป็นทีมกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

3.1 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.68$)

3.2 การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.74$)

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน พบว่าการทำงานเป็นทีมสามารถอธิบายการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 54.5 ($R^2 = 0.545$) และเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.774 ($R^2 = 0.599$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สามารถอธิบายการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 59.9

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta สูงสุดคือการทำงานเป็นทีม (Beta = 0.511) รองลงมาคือวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ (Beta = 0.326) แสดงว่าการทำงานเป็นทีม มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล

วิชาชีพ รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์การแบบ
สร้างสรรค์ โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์
การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้ดังนี้
สมการพยากรณ์คะแนนดิบ

$$Y = 0.918 + 0.464 \text{ การทำงานเป็นทีม} + 0.310 \text{ วัฒนธรรมองค์การ}$$

$$Z_{TQM} = 0.511 \text{ การทำงานเป็นทีม} + 0.326 \text{ วัฒนธรรมองค์การ}$$

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (B) และ คะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญ

ตัวพยากรณ์	B	SE b	Beta	t
การทำงานเป็นทีม (Sumdata)	0.464	0.049	0.511	9.495*
วัฒนธรรมองค์การ แบบสร้างสรรค์ (Sumcult)	0.310	0.051	0.326	6.050*
Constant = 0.918	R = 0.774			
R ² = 0.599	Overall F = 36.603			

* p < .05

อภิปรายผล

1. วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของหอผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้านพบว่ามิติมุ่งเน้นสัจการแห่งตน อยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับ ผลการวิจัยของพิสมัย ฉายแสง (2540) ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะในโรงพยาบาลที่มีกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านของวัฒนธรรมองค์การ มีการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีจริยธรรมรับผิดชอบต่อสังคมทุกคนมีส่วนร่วมให้ความ

สำคัญกับกระบวนการปฏิบัติ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล, 2540 และรัชนี้ ลีลานุกรม, 2540) องค์การที่มีการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม จะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมคุณภาพขององค์การ

2. การทำงานเป็นทีม ของบุคลากรในหอผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้านพบว่า การรับผิดชอบร่วมกัน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพมีกระบวนการพัฒนาคุณภาพในระดับที่องค์กรภายนอกสามารถตรวจสอบได้ และในกระบวนการ

การทำงาน จะมีการทำงานเป็นทีม บุคลากรในองค์กรจะมีการวางแผนร่วมกัน มีเป้าหมายในการดำเนินงาน มีความรับผิดชอบร่วมกัน มีการสื่อสารที่ดีทำให้เกิดความร่วมมือกัน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมสมร เรื่องวรรณ (2544) การที่บุคลากรในทีมสหสาขาวิชาชีพมีการวางแผนร่วมกันทำให้งานบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ จะมีการทำงานที่มุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับ กู๊ด (Sablo, 1993) ที่ว่าการวางแผนงานร่วมกันในทีมสหสาขาวิชาชีพทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

3. การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี เนื่องจากในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องผู้บริหารมีความมุ่งมั่นต่อการบริหารคุณภาพ (องอาจ วิพุธศิริ, 2539)

4. วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากการใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม มีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการคุณภาพ โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะมีการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง มีความยืดหยุ่น เกิดการเรียนรู้มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพบุคลากรมีความสุขในการทำงานที่เอื้อต่อการจัดการโดยองค์รวม สอดคล้องกับ องอาจ วิพุธศิริ และคณะ (2539) พบว่า ปัจจัยหนึ่งส่งผลให้ การจัดการคุณภาพโดย

องค์รวม ประสบผลสำเร็จ คือ การที่เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและมีส่วนร่วม จะทำให้บุคลากรยอมรับการพัฒนาคุณภาพบริการได้ง่าย เช่นเดียวกับ คีเคเล (1999) วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดเผยมีความยืดหยุ่น จะประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, (2539) การทำงานเป็นทีม มีองค์ประกอบ คือ การมีเป้าหมายร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร การรับผิดชอบร่วมกันและการไว้วางใจกัน ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคลากรในการทำงานสูง ส่งผลให้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมสูงขึ้น การติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพจะมีผลให้บุคลากรมีความเข้าใจ เกิดความร่วมมือในการทำงาน การวางแผนร่วมกันเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกัน มีผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับงาน สร้างคุณภาพของงานที่ดี เช่นเดียวกับ ตามทิพย์ จิตติพงษ์พานิช (2539) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการจัดการพบว่า อุปสรรคที่ทำให้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ไม่ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การขาดการติดต่อสื่อสาร และขาดการทำงานเป็นทีม

สรุปได้ว่าถ้าในหอผู้ป่วยมีลักษณะการทำงานเป็นทีมแบบสหสาขาวิชาชีพสูง ก็ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้อยู่ในระดับดี

6. ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถ อธิบาย

การจัดการโดยองค์กรรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ การทำงานเป็นทีมสามารถอธิบายการจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ได้ แสดงว่า ถ้าในหอผู้ป่วยมีการทำงานเป็นทีมสูง ก็จะมีผลต่อการจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงไปด้วยเนื่องจากการทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานแบบสหสาขาวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรต่างสาขาวิชาชีพ มีทั้ง แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัดและนักโภชนาการ มีวัตถุประสงค์ในการให้การรักษายุทธศาสตร์แบบองค์กรรวมโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และสมาชิกในทีมได้มีการเรียนรู้ทักษะในการทำงานเป็นทีม มีการวางเป้าหมายร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่ดี มีความร่วมมือกันในการปรับปรุงการรักษาพยาบาลเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพสอดคล้องกับ สมพร ชินอรุส (2537) ที่กล่าวว่า ถ้ามีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพก็จะมีผลให้พัฒนาคุณภาพของการบริการในหอผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อเพิ่มตัวพยานกรณีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์เข้าไปในขั้นที่สอง ทำให้อำนาจในการพยากรณ์ การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เพิ่มขึ้นและในหอผู้ป่วยมีลักษณะการทำงานที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์สูง ก็จะส่งผลให้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการสูงขึ้น สอดคล้องกับ อองอาจ วิพุธศิริ และคณะ (2539) กล่าวว่า

การส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลให้ การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ในหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารทางการพยาบาลควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่ม อาจจัดให้มีเวทีสำหรับนำเสนอผลงานและแนวคิดใหม่ๆ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมหรืออาจมอบหมายงานให้ผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้รางวัล ควรจัดรูปแบบวิธีการนิเทศที่ดี ใช้แบบให้คำปรึกษาหรือแบบพี่เลี้ยงเป็นกันเองและส่งเสริมให้บุคลากรมีกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ/พัฒนาองค์กร

1.2 การทำงานเป็นทีม ผู้บริหารทางการพยาบาลควรส่งเสริมการทำงาน ให้มีบรรยากาศที่ดีเป็นกันเอง จัดให้มีกิจกรรมหรือจัดการประชุมนอกสถานที่ ส่งเสริมให้มีการจัดประชุมในที่งานอย่างน้อย 1 ครั้ง/เดือน และรายงานผล ส่งเสริมให้ทีมมีการทำงานร่วมกัน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น จัดระบบการติดต่อสื่อสาร

1.3 การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้บริหารทางการพยาบาลควรกระตุ้นให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการให้กำลังใจ ส่งเสริม ชื่นชม ในผลงานของผู้ปฏิบัติงาน ให้รางวัลหรือพิจารณาความดีความชอบ ควรกระตุ้นให้มีการนำเสนอข้อมูลเครื่องชี้วัดของหน่วยงานในเวทีคุณภาพ เกิดการเปรียบเทียบ

ข้อมูลเครื่องชี้วัดกับหน่วยงานอื่นๆ เกิดการเชื่อมโยงของข้อมูล วางแผนในด้าน วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับบุคลากรพยาบาล เปิดโอกาสให้มีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น ควรมีการศึกษาหาสาเหตุของปัญหาที่เกิด พร้อมทั้งมีการจัดตั้งคณะทำงานที่รับผิดชอบแก้ปัญหาทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ที่ตีรวดเร็ว อาจจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่ง่ายและมีประสิทธิภาพ หรือออกแบบระบบงานใหม่ๆ และรับฟังความคิดเห็น ของผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

จากผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพ โดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย และเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจทำนาย ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีการทำงานเป็นทีมแบบสหสาขาวิชาชีพให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพที่ต่อเนื่อง ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ ส่งผลถึงความสำเร็จบรรลุเป้าหมายเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพ

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการโดยองค์รวมสามารถพยากรณ์การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารทางการพยาบาล ควรมีการส่งเสริมสนับสนุน ให้หอ

ผู้ป่วยมีลักษณะการทำงาน รูปแบบ ค่านิยมในการทำงานแบบสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการงานพัฒนาคุณภาพโดยองค์รวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงความสำเร็จบรรลุเป้าหมายเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรการหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพเพื่อจะได้ทราบว่า มีลักษณะแบบใดและนำมาพัฒนาเพื่อให้ผ่านการรับรองคุณภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ การจัดการโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย เช่น ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนา

2.3 ควรมีการศึกษา การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อจะได้ทราบรายละเอียดเชิงลึกในการพัฒนาคุณภาพ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่งที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล และขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

ดาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิสมัย ฉายแสง. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การภาวะผู้นำของผู้ป่วยกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รัชณี ลีลานุกรม. (2540). วัฒนธรรมองค์การกับการบริหารคุณภาพโดยรวม : กรณีศึกษา วัฒนธรรม คุณภาพในแผนกบริการลูกค้าข้ามชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิฑูร แสงสิงแก้ว. (2538). นโยบายโรงพยาบาลคุณภาพ : ทิศทางการพัฒนาคุณภาพบริการโดยองค์รวม (TQM) ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป. ม.ป.ท.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). TQM living handbook : An executive summary. กรุงเทพฯ : บีพีอาร์แอนด์คอนซัลแทนท์.

สงวน นิตยรัมภ์พงศ์. (2539, เมษายน). ยกเครื่องโรงพยาบาลภูมิภาคแก้คนป่วยหลักกรุงเทพฯมหานคร. ผู้จัดการรายวัน, 12.

สมพร ชีโนรส. (2537, ตุลาคม-มกราคม). แพทย์ พยาบาล : ความสัมพันธ์เป็นฉันใด. วารสารสมาคมสิทธิเกาพยาบาลรามาธิบดี, 14, 36-42.

สมสมร เรื่องวบรวม. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านการบริหารของหัวหน้าหรือผู้ช่วยการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ กับประสิทธิผลของผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

องอาจ วิพุทธศิริ และคณะ. (2539, กรกฎาคม-กันยายน). การสถาปนา TQM ในโรงพยาบาลรัฐตอนจุดเริ่มและภาพรวม. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4, 148-157.

อนุวัฒน์ ศุภชุตikul. (2539). ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4.

อนวัณณ์ ศุภชุติกุล และคณะ. (2544). **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ : คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

Ishikawa, K. (1996). **What is total quality control : The Japanese way**. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1996). **Organization behavior and management** (4th ed.). Chicago : IRWIN, Inc.

Kekale, T. (1999). **The effects of organizational culture on successes and failures in implementaion of some total quality management approaches**. www.uwe.ac.uk

Kratina, S. H. (1990). **Organizational culture and head nurse leadership : The relationship to nurse job satisfaction and turnover in hospital setting**. Doctoral dissertation. Georgia : Georgia State University-College of Education.

McCloskey, J. C., & Maas, M. (1998, July/August). Interdisciplinary team : The nursing perspective is essential. **Nursing Outlook**, **46**, 157-163.

Robbins, S. P. (2001). **Organizational behavior** (9th ed.). Singapore : Prentice-Hall.

Sablo, T. (1993). **TQM, learning organizations, culture and HRD : Is there common ground**. www.world.std.com

