

วัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น : กรณีศึกษา

นางสาววิณา ไทรชัยยะ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-332-497-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**A CASE STUDY OF THE ORGANIZATIONAL CULTURE
OF AN OUTSTANDING COMMUNITY HOSPITAL**

Miss Weena Hornchaiya

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master Degree of Nursing Science in Nursing Administration**

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic year 1998

ISBN 974-332-497-6

หัวข้อวิทยานิพนธ์

วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น : กรณีศึกษา

โดย

นางสาววิภา ไทรชัยยะ

สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร. สุภางค์ จันทวานิช

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



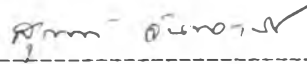
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)



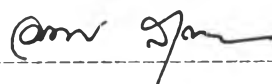
อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)



อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภางค์ จันทวานิช)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ลีอนุวัชชัย)

วิชา โทรัชยะ : วัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น : กรณีศึกษา(A CASE STUDY OF THE ORGANIZATIONAL CULTURE OF AN OUTSTANDING COMMUNITY HOSPITAL)
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์, อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาภรณ์ จันทวานิช, 200 หน้า : ISBN 974-332-497-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และศึกษาการสร้างการเรียนรู้ และการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การ โดยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้กรอบแนวคิดของ Schein (1992) การคัดเลือกกรณีศึกษาทำแบบเจาะจงได้โรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงในภาคกลาง จำนวน 1 โรงพยาบาล ใช้เวลาเก็บข้อมูลภาคสนาม 4 เดือน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสังเกต แบบวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยและนำเสนอข้อมูลในรูปการบรรยาย ผลการวิจัยพบว่า

1. ส่วนประกอบต่างๆ ได้แก่ ตำนานว่าด้วยการเป็นโรงพยาบาลพระสร้าง การช่วยกันทำงาน การแต่งกายที่เน้นความคล่องตัวและการใช้ภาษาเฉพาะ
2. ค่านิยม ได้แก่ ความกตัญญูรู้คุณ เคารพผู้อาวุโส เน้นผู้รับบริการ เน้นคุณภาพงาน ให้ความอิสระ ความเสียสละ ความอดทน และความเสมอภาค
3. ฐานคติเบื้องต้น ได้แก่ 3.1) ธรรมชาติของความจริงและความถูกต้อง ประกอบด้วย การเป็นโรงพยาบาลพระสร้าง การได้รับเงินบริจาค การรับโอนบุคลากรที่มีประสบการณ์มาแล้ว การให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาที่เกิดจากการดูงาน การให้ความสำคัญกับการประชุม การคำนึงถึงอาวุโส และการทำตามนโยบายของผู้บริหาร 3.2) ธรรมชาติของเวลาประกอบด้วย การตรงต่อเวลา การจัดเวรที่ยืดหยุ่น การทำงานในปัจจุบันให้ดีที่สุด 3.3) ธรรมชาติของพื้นที่ ได้แก่ การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน 3 พื้นที่ คือ ข้างหน้า หมายถึง แผนกผู้ป่วยนอก ข้างใน หมายถึง แผนกผู้ป่วยใน ข้างบน หมายถึง ฝ่ายบริหาร บุคลากรรับผิดชอบงานในพื้นที่ของตน ห้องพระเป็นสถานที่สำคัญ 3.4) ธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความยุติธรรม ทำงานให้ดีที่สุด และความก้าวหน้า 3.5) ธรรมชาติของกิจกรรมมนุษย์ ได้แก่ พยายามทำงานหนักและทำได้หลายอย่าง และการให้บริการที่เอาใจเขามาใส่ใจเรา 3.6) ลักษณะสัมพันธภาพของมนุษย์ ได้แก่ การเป็นพวกเดียวกัน การเป็นญาติพี่น้อง สามัคคีรยา นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างวัฒนธรรมโรงพยาบาลโดยรวมคือผู้บริหารโรงพยาบาล

ภาควิชาพยาบาลศาสตร์.....
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล.....
ปีการศึกษา2541.....

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

C886474 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION
KEY WORD: ORGANIZATIONAL CULTURE / COMMUNITY HOSPITAL

WEENA HORNCHEIYA : A CASE STUDY OF THE ORGANIZATIONAL CULTURE OF AN
OUTSTANDING COMMUNITY HOSPITAL. THESIS ADVISOR : ASSIST.PROF. PANIDA
DAMAPONG, Dr. P.H. THESIS CO-ADVISOR : ASSO. PROF. SUPANG CHANTAWANICH,
Ph.D. 200 pp. ISBN 974-332-497-6

The purpose of this research was to study the organizational culture of an outstanding community hospital and how this organization creates, learns and transmits its organizational culture. A qualitative approach was employed and Schein's conceptual framework was used for this study. A purposive sampling was used to identify one hospital as a case study. The research instruments were an observation guideline, documentary analysis form and in-depth interview guideline. The obtained data were analyzed by means of inductive analysis.

It was found that there were three levels of organizations culture of the hospital. The first level was artifacts which consisted of the legend concerning hospital establishment by province sangha chief, helpful working, flexible uniform and special language.

The second level was espoused values which consisted of gratitude, seniority, customer focus, autonomy, contribution, tenacity and equity.

The third level was basic underlying assumption which consisted of 6 components: 3.1) the nature of reality and truth consisted of hospital established by Sangha, donation receivable, experience personnel transferred, health promotion focus, development from field study, conference focus, seniority and complying policy. 3.2) The nature of time consisted of time accuracy, flexible work scheduling, trying the best for the present job. 3.3) The nature of the space consisted of the front area for out patient department, inner area for inpatient ward and upper area for administration. Buddha image room was the holy area. The hospital personnels responsible for the area of their responsibility. 3.4) The nature of human nature consisted of fairness, seek their advancement in his/her career and did the best for their job. 3.5) The nature of human activity consisted of hard working for variety of work by nurses and giving service with their concern of the patient's feeling. 3.6) The nature of human relationship consisted of kinsfolk relationship, spouse and personnel intimacy. Finally, it was found that the administrator had influence on establishing organizational culture.

ภาควิชา.....พยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา.....2541

ลายมือชื่อนิติ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดี ตลอดมา พร้อมทั้งผู้วิจัยยังมี รองศาสตราจารย์ ดร. สุภางค์ จันทวานิช อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ช่วย ชี้แนะเทคนิควิธีการดำเนินการวิจัย และคอยให้กำลังใจเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ ทั้งสองท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการนำมาใช้ทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งการให้กำลังใจและความห่วงใยตลอด เวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอยู่ ณ ที่นี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จะไม่สามารถลุล่วงไปได้ถ้าปราศจากความกรุณาและ ความร่วมมือจากบุคลากรทุกท่านในโรงพยาบาลที่ผู้วิจัยใช้เป็นสนามศึกษา ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้ใช้โรงพยาบาลเป็น สนามศึกษา รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ผลักดันให้ผู้วิจัยเกิดกำลังใจในยามที่ท้อถอย ขอขอบคุณคุณปราณี โรจนวิโรจน์ และคุณพนารัตน์ วิศวเทพนิมิตร มิ่งมิตรผู้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดมา

ตลอดการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนและให้กำลังใจ พร้อมทั้ง เสียสละเวลาอันมีค่าของครอบครัวจากคุณมงคล กาญจนภูษิต และ ด.ช. ธีรภัทร กาญจนภูษิต สามีและ บุตรชายอันเป็นที่รัก เพื่อให้ผู้วิจัยได้ศึกษาจนสำเร็จเป็นมหาบัณฑิต ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

เพื่อเป็นเกียรติประวัติแก่วงศ์ตระกูล ผู้วิจัยขอมอบความมีคุณค่าของงานวิจัยนี้ให้แก่บิดา มารดา และพี่น้องตระกูลโรรชัยยะทุกท่าน และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและ กองทุนนิ่ม ปริชานนท์ ที่ได้สนับสนุนทุนส่วนหนึ่งเพื่ออุดหนุนการวิจัยครั้งนี้

วิภา โรรชัยยะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาในการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
คำสำคัญ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ.....	7
วัฒนธรรมองค์การกับการบริหาร.....	23
การสร้าง การเรียนรู้ และการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การ.....	40
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
ภารกิจของโรงพยาบาลชุมชน.....	53
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา.....	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
วิธีการวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโรงพยาบาล	
เมืองท่องเที่ยว.....	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของโรงพยาบาล.....	74
ลักษณะทางกายภาพของอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล.....	82
โรงพยาบาล : ก้าวแรกแห่งการเรียนรู้.....	84
การบริหารงานในโรงพยาบาล.....	101
การได้เป็นโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นระดับเขต.....	105
บทที่ 5 วัฒนธรรมองค์กรในโรงพยาบาล	
การพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรในระดับแรก.....	109
การพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรในระดับที่สอง.....	118
การพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรในระดับที่สามหรือฐานคติเบื้องต้น.....	123
ฐานคติเบื้องต้นเกี่ยวกับธรรมชาติของความจริงและความถูกต้อง	123
ฐานคติเบื้องต้นเกี่ยวกับธรรมชาติของเวลา.....	140
ฐานคติเบื้องต้นเกี่ยวกับธรรมชาติของพื้นที่.....	145
ฐานคติเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของธรรมชาติมนุษย์.....	148
ฐานคติเบื้องต้นเกี่ยวกับธรรมชาติของกิจกรรมมนุษย์.....	153
ฐานคติเบื้องต้นเกี่ยวกับธรรมชาติของสัมพันธภาพระหว่างมนุษย์.....	157
การสร้างการเรียนรู้และการถ่ายทอดวัฒนธรรมโรงพยาบาล.....	162
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	172
การอภิปรายผล.....	176
ข้อเสนอแนะ.....	188
รายการอ้างอิง.....	190
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	196
ภาคผนวก ข.....	197
ภาคผนวก ค.....	198
ภาคผนวก ง.....	199
ประวัติผู้เขียน.....	200

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของบุคลากรในโรงพยาบาลจำแนกตามฝ่าย.....	104
2	จำนวนและร้อยละของบุคลากรฝ่ายการพยาบาลจำแนกตามตำแหน่ง.....	104

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	59
2 แผนที่ที่ตั้งของโรงพยาบาล (ปัจจุบัน).....	74
3 แผนที่ที่ตั้งของโรงพยาบาล (ในอดีต).....	75
4 แผนที่อาคารสถานที่ในโรงพยาบาล.....	83
5 วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาล.....	170

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ป้ายชื่อโรงพยาบาล.....	85
2 สวนหย่อมด้านหน้าโรงพยาบาล.....	85
3 ห้องพระชุดินทร.....	96
4 ทางเดินเชื่อมระหว่างตึก.....	97
5 เขตสะอาด.....	97
6 หัวบันไดเหมือนบันไดโบสถ์.....	111
7 ตึกแถวสามชั้น.....	112
8 เสียงเครื่องจักรปนเสียงจอบกระทบหิน.....	125
9 เสียงแผ่นดินถูกขุดขุดไปถม.....	125
10 เสียงเลื่อยไม้เสียงฆ้องตอกเสียงรอกลม.....	126
11 ดุจดังพรหมวิศวานัญชาการ.....	126
12 โรงพยาบาลพระสร้าง.....	129