บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานนั้นจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องอาศัยกระบวนการบริหารและทรัพยากรที่เหมาะสมซึ่งจะทำในลักษณะระบบความสัมพันธ์ ทั้งคน องค์การและระบบสังคมโดยมีวัฒนธรรมเป็นแบบแผนในการดำเนินงาน โดยเมื่อคนเข้ามาทำงานในองค์การแล้ว พฤติกรรมของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนมีความรักงาน ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย บางคนขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ขาดมนุษยสัมพันธ์ตลอดจนไม่มีความสามัคคีกับคนในองค์การ สิ่งเหล่านี้เกิดจากอิทธิพลของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (ธงชัย สันติวงษ์ , 2535)

วัฒนธรรมเป็นมรดกของสังคม เป็นพฤติกรรมที่มนุษย์กำหนดขึ้นและถ่ายทอดมายังคนรุ่นหลังเป็นแบบแผนแห่งการดำเนินชีวิตและเป็นแบบฉบับที่กำหนดพฤติกรรมของคนเราว่า ต้องทำอะไร อะไรควรทำ ไม่ควรทำ อะไรเป็นสิ่งที่มีคุณค่า อะไรคือสิ่งที่สังคมยอมรับนับถือ เป็นเครื่องผูกพันบุคคลในสังคมไว้ด้วยกันประกอบด้วย ขนบธรรมเนียม วิธีประพฤติปฏิบัติ ความเชื่อ ค่านิยม ลักษณะของวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการประพฤติปฏิบัติของคนในองค์การ ดังนั้นการทำงานของคนในองค์การจึงตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของวัฒนธรรม (ไพบูลย์ ช่างเรียน , 2535) ในแง่ขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) คือ ค่านิยมแนวประพฤติปฏิบัติ สิ่งยึดถือ พฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์การนั้นๆที่หล่อหลอมสมาชิกในองค์การเข้าด้วยกันซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละองค์การทำให้เป็นเอกลักษณ์ เป็นค่านิยมที่ยึดถือร่วมกัน (Shared Values) ที่อาจจะเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการให้องค์การประสบความสำเร็จและยังมีผลต่อทัศนคติความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานของสมาชิกในองค์การและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การในที่สุด (Browder ,1993) หรือเป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ ดังนั้นสมาชิกทุกคนในองค์การ จึงต้องศึกษา

ตระหนักและเข้าใจวัฒนธรรมองค์การของตน ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจว่าต้องทำงานอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพต่อองค์การมากที่สุด สำหรับผู้บริหารเป็นหน้าที่เพื่อนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดต้องมีการปลูกฝังเสริมสร้าง และทำให้วัฒนธรรมองค์การปรากฏออกมาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตการทำงานของทุกคน นอกจากนี้การศึกษาวัฒนธรรมองค์การเป็นวิธีหนึ่งที่จะขยายความเข้าใจ"คน"ในองค์การเพื่อที่จะสามารถดึง"สรรพกำลัง"ที่เขามีอยู่มาสร้างสรรค์พัฒนาองค์การได้ (ประเสริฐ จริยนุกูล , 2536) ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการบริหารงานบุคคลในอันที่จะสรรหาบุคลากรให้เข้ากันได้กับองค์การ การดำรงรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรมที่มีอยู่ซึ่งจะส่งผลต่อภาพพจน์ขององค์การทางด้านบวก ช่วยลดปัญหาการลาออก ย้ายงานของบุคลากร

ปัจจุบันการขาดแคลนพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐมีมาก ดังงานวิจัยของกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2531) ที่ศึกษาความต้องการพยาบาลในหน่วยงานบริการสาธารณสุขเมื่อเปรียบเทียบจำนวนบุคลากรพยาบาลที่มีอยู่จริงโดยเฉลี่ยกับบุคลากรที่ต้องการโดยเฉลี่ยแล้ว โรงพยาบาลทุกระดับมีจำนวนบุคลากรพยาบาลที่ต้องการในทุกงานมากกว่าจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จริง โดยมีจำนวนบุคลากรพยาบาลที่ต้องการประมาณ 1.5-2 เท่าของจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จริงปัญหาดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นหากจำนวนโรงพยาบาลและจำนวนเตียงผู้ป่วยเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการพยาบาล จากการศึกษาของ ยุวดี เกตุสัมพันธ์ (2536)และสมศรี สะหรั่งบิน (2534)พบว่า สาเหตุการโอนย้ายลาออกของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐบาลมาจากไม่พึงพอใจในระบบบริหาร ลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ประกอบกับมีโอกาสทางเลือกที่ดีกว่า เนื่องจากมีธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนต่างๆเกิดขึ้นมากมายอีกสาเหตุหนึ่งมาจาก ความไม่แน่ใจในองค์การซึ่งเป็นปัญหาหลักของคนรุ่นใหม่ (กริช สืบสนธิ์ , 2535) พยาบาลจบใหม่และพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกิดความสับสน จากความไม่เข้าใจและความไม่ชัดเจนของวัฒนธรรมองค์การเป็นเหตุให้พยาบาลส่วนใหญ่เบื่อหน่ายในการทำงาน ทำงานได้ไม่เต็มความสามารถไม่กระตือรือร้นในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ คือคุณภาพ บริการพยาบาลที่ลดต่ำลง รวมทั้งทำให้พยาบาลมีแนวโน้มลาออกและเปลี่ยนอาชีพกันมากขึ้น

สภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันมีข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรทั้งในด้านงบประมาณ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การบริหารจัดการงานด้านสาธารณสุขจึงมีความจำเป็นเพื่อให้แผนงาน โครงการ ของกระทรวงสาธารณสุขสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงคุณภาพการจัดบริการสาธารณสุข เพื่อสามารถให้บริการด้าน

สุขภาพอนามัยแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้จัดแบ่งประเภทและขนาดของโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาคเป็น 3 ประเภทคือ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน ปัญหาสำคัญของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีผลกระทบต่อบริการสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนคือปัญหาด้านการบริการ การพัฒนางานด้านสาธารณสุขให้ได้ผลตามเป้าหมายนั้นจะต้องพัฒนากำลังคนด้านบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพอีกทั้งสภาพและปัญหาสาธารณสุขในแผนพัฒนาการสาธารณสุข ฉบับที่ 6-7 มีนโยบายการบริหารการพัฒนาสาธารณสุขให้บรรลุสุขภาพดีถ้วนหน้าและปรับปรุงคุณภาพของงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้นนั้นจำเป็นต้องพัฒนาองค์การพยาบาลให้สามารถตอบสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

เนื่องจากบริการพยาบาลเป็นบริการที่สำคัญในบริการด้านสุขภาพเพราะอยู่ใกล้ชิดผู้รับบริการมากที่สุด การจะพัฒนาบริการพยาบาลให้มีคุณภาพจะต้องพัฒนาองค์การพยาบาลซึ่งสิ่งที่สำคัญคือต้องพัฒนาคนในองค์การโดยทำให้เกิดความปรารถนาที่จะทำงานได้เต็มศักยภาพซึ่งจะเกิดได้จากแรงผลักดันภายใน ความเชื่อ หลักยึดในการทำงาน และได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมจากองค์การ ตลอดระยะเวลาการทำงาน โดยต้องทำให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขและพึงพอใจกับการทำงานซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้ได้คือ การศึกษาทำความเข้าใจวัฒนธรรมองค์การ และการที่พยาบาลจะทำงานโดยทุ่มเทกำลังกายกำลังใจที่มีอยู่ออกมาใช้เพื่อบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถวัฒนธรรมองค์การต้องมีลักษณะสร้างสรรค์ซึ่งประกอบไปด้วยมิติมุ่งความสำเร็จ มิติมุ่งสัจการแห่งตน มิติมุ่งบุคคลและการสนับสนุนและมิติไมตรีสัมพันธ์ (Cooke, 1991) สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยที่ทำงานให้ประสบผลสำเร็จต้องประกอบไปด้วย การรักงาน ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีมนุษย์สัมพันธ์ และมีสามัคคีธรรม (วิบูลย์ ชูรินทร์ , 2536) ในทางการพยาบาลวรนุช เนตรพิศาลวนิช (2538) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรัฐบาล กรุงเทพมหานครตามกรอบแนวคิดของคุ๊กและคณะ โดยที่วัฒนธรรมในสังคมมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การงานวิจัยดังกล่าวจึงไม่สามารถอธิบายวัฒนธรรมองค์การฝ่ายการพยาบาลที่อื่น และเนื่องจากการศึกษาวัฒนธรรมองค์การต้องศึกษาจากบุคคลที่อยู่ในองค์การโดยตรงและในแต่ละองค์การจะมีความแตกต่างกัน การศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน ทำให้เกิดความเข้าใจคนในฝ่ายการพยาบาลเพื่อที่จะสามารถรวมสรรพกำลังของสมาชิกเหล่านั้นให้ทุ่มเทกับการทำงานเพื่อการพัฒนาฝ่ายการพยาบาลจึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยม แนวประพฤติปฏิบัติร่วมกันพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์การของฝ่ายการพยาบาลในสังกัดกระทรวง

สาธารณสุขเป็นอย่างไร มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมองค์การมากน้อยอย่างไร วิธีการที่เหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้คือ การสัมภาษณ์แนวลึกแบบกึ่งโครงสร้างแล้วนำไปสร้างแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล เนื่องจากโรงพยาบาลศูนย์มีหน้าที่ให้การสนับสนุนและนิเทศงานโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน เพราะฉะนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาและเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลทั้ง 3 ประเภทเพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องต่อเนื่องมีเครือข่าย และสามารถปรับปรุงการบริหารการพยาบาลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากร พัฒนาองค์การฝ่ายการพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์,โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
2. เปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาล

สมมุติฐานการวิจัย

วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่มีลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าโรงพยาบาลขนาดเล็ก (วรนุช เนตรพิศาลวนิช, 2538) ในทางตรงข้ามองค์การที่มีขนาดเล็กมีความยึดมั่นกันในกลุ่มสูงกว่ากลุ่มใหญ่ กลุ่มเล็กมีความสามัคคีในการทำกิจกรรมต่างๆมากกว่ากลุ่มใหญ่และความรู้สึกของสมาชิกกลุ่มเล็กมีความพึงพอใจในการเข้ากลุ่มรับผิดชอบช่วยเหลือกันมากกว่ากลุ่มใหญ่หรือองค์การใหญ่ (พนม ลิ้มอารีย์ ,2529) ขนาดขององค์การเล็ก มีช่องว่างของวัฒนธรรมองค์การน้อยกว่าองค์การขนาดใหญ่ (Dimitis and Nancy , 1992) ขนาดขององค์การอาจส่งผลให้บุคลากรมีวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานดังนี้

วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์,โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน มีลักษณะแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล มุ่งศึกษาเป็นรายลักษณะ คือ ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับก้าวร้าว

2. ตัวแปรในการวิจัย คือ

ตัวแปรต้น คือ ประเภทของโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย โรงพยาบาลศูนย์และทั่วไป ,โรงพยาบาลชุมชน

ตัวแปรตาม คือ วัฒนธรรมองค์การแบ่งเป็นรายลักษณะ ประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ มี 4 มิติ คือ มิติมุ่งความสำเร็จ, มิติมุ่งสัจการแห่งตน, มิติมุ่งบุคคลและการสนับสนุน และมิติมุ่งไมตรีสัมพันธ์

2. วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา มี 4 มิติ คือ มิติมุ่งเห็นพ้องด้วย,มิติมุ่งยึดกฎเกณฑ์,มิติมุ่งการพึ่งพา และมิติมุ่งการหลีกเลี่ยง

3. วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว มี 4 มิติ คือ มิติมุ่งเห็นตรงกันข้าม, มิติมุ่งอำนาจ,มิติมุงการแข่งขันและมิติมุ่งความสมบรูณ์แบบ

ข้อตกลงเบื้องต้น

ผู้ให้ข้อมูลวัฒนธรรมองค์การ เป็นบุคคลที่สามารถประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์การได้ตรงตามสภาพความเป็นจริง

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนของค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรมการแสดงออกที่บุคคลในองค์การยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละองค์การ ทำให้เป็นเอกลักษณ์ที่จะถ่ายทอดให้คนรุ่นใหม่ต่อไป

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฝ่ายการพยาบาล หมายถึง กลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านบริการพยาบาลผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์, โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล หมายถึงแบบแผนของ ค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรมการแสดงออกที่บุคลากรในฝ่ายการพยาบาลยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ แบ่งเป็นรายลักษณะ คือ ลักษณะสร้างสรรค์ มี 4 มิติ ได้แก่ มิติมุ่งความสำเร็จ, มิติมุ่งสัจการแห่งตน, มิติมุ่งบุคคลและการสนับสนุน และมิติมุ่งไมตรีสัมพันธ์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา มี 4 มิติ ได้แก่ มิติมุ่งเห็นพ้องด้วย, มิติมุ่งยึดกฎเกณฑ์, มิติมุ่งการพึ่งพาและมิติมุ่งการหลีกเลี่ยง ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว มี 4 มิติ ได้แก่ มิติมุ่งเห็นตรงกันข้าม, มิติมุ่งอำนาจ,มิติมุงการแข่งขันและมิติมุ่งความสมบรูณ์แบบ

โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพในระดับตติยภูมิ มีขนาด 501-1,000 เตียงสังกัดกองโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข

โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพในระดับทุติยภูมิ มีขนาด 120-500 เตียงสังกัดกองโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข

โรงพยาบาลชุมชน หมายถึงโรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพในระดับปฐมภูมิ มีขนาด 10-120 เตียง(ไม่เกิน 150 เตียง)สังกัดกองสาธารณสุขภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนองค์การและสร้างวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลให้เป็นในลักษณะสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลต่อไป
2. เป็นแนวทางสำหรับการวิจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย