



บทความวิจัย

การศึกษาวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาล กรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก

A Study of Nursing Organizational Culture, Bangkok Dusit Medical Service, Eastern Group

พิมพ์ชนก จามะรี, พย.ม. (Pimchanok Jamaree, M.N.S.)*

กัญญดา ประจุกิลป์, Ph.D. (Gunyardar Prachusilpa, Ph.D.)**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก

รูปแบบการวิจัย: การวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย: กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้เชี่ยวชาญกลุ่มผู้บริหารทางการพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มอาจารย์พยาบาล และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรวิชาชีพ การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 สัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความน่าจะเป็นของวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก และขั้นตอนที่ 3 นำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 คน มาคำนวณค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันความเห็นอีกครั้ง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการยืนยันมาคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย: วัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก ประกอบด้วย 2 ด้าน จำนวน 40 ข้อรายการ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์การด้านบุคลากรพยาบาล และ 2) วัฒนธรรมองค์การด้านผู้รับบริการ

* นิสิตหลักสูตรพยาบาลมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

** รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สรุป: ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย กลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับบริบทวัฒนธรรมขององค์การพยาบาล

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์การพยาบาล/ เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ/ กลุ่มภาคตะวันออก

Abstract

Purpose: To study the nursing organizational culture, Bangkok Dusit Medical Service, Eastern Group.

Design: Descriptive research using Ethnographic Delphi Future Research technique.

Methods: Participants were 17 experts including chief administrators, nurse administrators from hospitals in Bangkok Dusit Medical Service, Eastern Group, nurse instructors, and nurses from professional organization. Three steps were used in this study. Step 1: experts were interviewed about nursing organizational culture, Bangkok Dusit Medical Service, Eastern Group. Step 2: data from step 1 were analyzed using content analysis. Then, the rating scale questionnaire on nursing organizational culture was developed. All items in the questionnaire were ranked by the prior 17 experts. Step 3: data were analyzed using median and interquartile range. Then, the questionnaire with the median and interquartile range of each item was sent to all previous experts for their confirmation. Data were analyzed again using median and interquartile range to summarize the final findings.

Findings: The nursing organizational culture, Bangkok Dusit Medical Service, Eastern Group consisted of 2 aspects resulting in 40 items. They were: 1) nursing personnel oriented, and 2) customer oriented.

Conclusion: Nurse administrators can apply the finding of this research to prepare the policy, strategies and practice guidelines consistent with the cultural context of nursing organization.

Keywords: Nursing organizational culture/Bangkok Dusit Medical Service/Eastern Group



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วัฒนธรรมองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญของสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีบทบาทสำคัญต่อการผูกพันบุคลากรให้เกิดความรู้สึก มีเป้าหมายร่วมกัน และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ไปในทิศทางเดียวกัน (Williams, 2008) ซึ่งทำให้ปัญหาหรือกระบวนการตัดสินใจดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน หรือปัญหาบางอย่างสามารถได้รับการแก้ไขและจบลงด้วยดีในเวลาที่น่าพอใจและทันกับสถานการณ์ (เพ็ชรี ฐะปะนีย์, 2554) อีกทั้งยังมีผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากร อันจะช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การได้อีกทางหนึ่ง ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นหัวใจของระบบการจัดการขององค์การที่เกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมของบุคลากรในองค์การ ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มีทัศนคติ ค่านิยม ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ ใ้บุคลากรได้รับรู้และมีส่วนร่วมต่อการดำเนินการ ใ้บรรลุเป้าหมายสำคัญตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ขององค์การ ตลอดจนการวางแผน พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ใ้เกิดความจงรักภักดีมีค่านิยมที่ตรงกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์การ และส่งเสริมใ้มีความสุขในการทำงาน

องค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก เป็นองค์การที่มีการบริหารองค์การภายใต้เครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ดุสิตเวชการ วิสัยทัศน์ คือ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพในระดับมาตรฐาน ระดับสากลที่สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพบริการ พยาบาลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประเทศ สหรัฐอเมริกา ที่ใ้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการทางพยาบาลและผู้ใช้บริการจากแนวคิดคุณภาพบริการมาตรฐานวิชาชีพ (สภาการพยาบาล,

2552) ภารกิจหลัก คือ ใ้บริการพยาบาลที่คำนึงถึง คุณภาพและความปลอดภัยใ้ผู้รับบริการพึงพอใจ สูงสุด พัฒนาศักยภาพพยาบาลใ้มีความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพ สร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มุ่งเน้นสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานเป็นทีม

องค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออกเป็นองค์การ สุขภาพที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง ด้านนโยบาย ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การเมือง และการแข่งขันตลอดเวลา เนื่องจากมีที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคภาคตะวันออกซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยว ใ้ใ้มีผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามา รับบริการเป็นจำนวนมากเพิ่มขึ้นทุกปี องค์การ พยาบาลจำเป็นต้องใ้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง และผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร งานวิจัยนี้ จึงมุ่งศึกษาวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก เพื่อนำมาพัฒนาการบริการและการบริหารจัดการ องค์การ สร้างเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ขององค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่ออํารรักษาบุคลากร โดยคำนึงถึงการสร้างค่านิยม ความเชื่อ แนวปฏิบัติ ใ้บุคลากรพยาบาลประพฤติปฏิบัติร่วมกัน เพื่อใ้ เกิดความร่วมมือระหว่างบุคลากรในองค์การ ใ้ บุคลากรในองค์การรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และเป็น แนวทางในการกำหนดนโยบายขององค์การพยาบาล ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือ โรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้เทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Future Research)



กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามการศึกษาของ Macmillan 1971 (อ้างถึงใน ชนิษฐา วิทยานุมมาส, 2530) การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาล ในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ จำนวน 6 คน ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มผู้บริหารทางการแพทย์ เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการและโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออก จำนวน 6 คน ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มอาจารย์พยาบาลจากสถาบันที่ผลิตพยาบาลในเขตภาคตะวันออก จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในองค์กรวิชาชีพ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ เป็นข้อคำถามปลายเปิด สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวคิดของวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ชุดที่ 2 รายการคำถามวัฒนธรรมองค์การพยาบาล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาจัดทำเป็นแนวคำถามวัฒนธรรมองค์การพยาบาล มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประมาณค่าแนวโน้มความน่าจะเป็นของวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออกในแต่ละด้าน

ชุดที่ 3 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การพยาบาล มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพิ่มค่ามัธยฐาน (Median) ของผู้เชี่ยวชาญ และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile range) ของผู้เชี่ยวชาญ ของข้อรายการแต่ละข้อ และตำแหน่งของความเห็นของผู้เชี่ยวชาญและของกลุ่ม เพื่อให้

ผู้เชี่ยวชาญทบทวนคำตอบของตนเองหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบ เพื่อยืนยันความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวโน้มความน่าจะเป็นของวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง หลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้รับอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำเอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่าง หรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย (Information sheet) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ให้ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยทราบว่า ผู้เข้าร่วมมีสิทธิที่จะปฏิเสธหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ แบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับ และทำลายเทปทิ้งทันทีเมื่อสิ้นสุดกระบวนการวิจัย ผลการวิจัยสรุปนำมาวิเคราะห์ นำเสนอในภาพรวมเท่านั้น (สุกัญญา ประจักษ์ศิลป, 2549)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

รอบที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดกลุ่มตามหมวดหมู่ และนำมาสร้างแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก

รอบที่ 2 ส่งแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ



กลุ่มภาคตะวันออก ให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณา ประเมินความน่าจะเป็นของวัฒนธรรมองค์การ พยาบาล เครื่องโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่ม ภาคตะวันออกในแต่ละด้าน ตั้งแต่มีความน่าจะเป็น มากที่สุด (5 คะแนน) ถึงมีความน่าจะเป็นน้อยที่สุด (1 คะแนน)

รอบที่ 3 ส่งแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ พยาบาล เครื่องโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่ม ภาคตะวันออก ที่มีค่ามัธยฐานและมีค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ที่ได้จากรอบ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อ พิจารณาตัดสินยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบให้ สอดคล้องกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูล

รอบที่ 1 นำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน มารวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครื่องโรงพยาบาล กรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก โดยการ วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดกลุ่มตาม หมวดหมู่ และนำมาสร้างข้อรายการวัฒนธรรม องค์การพยาบาล เครื่องโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิต เวชการ กลุ่มภาคตะวันออก

ตาราง แสดงวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครื่องโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก ตาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

วัฒนธรรมองค์การพยาบาล รายด้าน	วัฒนธรรมองค์การพยาบาล รายการย่อย
1. ด้านบุคลากรพยาบาล รวม 19 ข้อ	ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่ากับบุคคลทุกระดับ สร้างบรรยากาศ การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม กำหนดนโยบายการบริหาร บุคลากร สร้างบรรยากาศความเอื้ออาทรไว้วางใจ เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของบุคลากร ส่ง เสริมบุคลากรทุกระดับให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ใหม่ๆ จากกร ฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์การ สร้างความสมดุล

รอบที่ 2 และรอบที่ 3 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตัดสินยืนยัน หรือเปลี่ยนแปลงคำตอบให้ สอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ ในการวิเคราะห์ ข้อมูลพิจารณาจากรายข้อที่มีค่ามัธยฐาน (Md) ไม่น้อยกว่า 3.50 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) ไม่ เกิน 1.50 และเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 การเปลี่ยนแปลง ข้อมูลไม่เกินร้อยละ 15 ถือว่าเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Linstone and Turoff, 1975) ในงานวิจัยนี้ผู้เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าข้อรายการวัฒนธรรม องค์การพยาบาล เครื่องโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก มีความน่าจะเป็นมีความ สอดคล้องกันทุกข้อ และพบว่าฉันทามติที่ได้มีการ เปลี่ยนแปลงร้อยละ 11.32 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สรุป งานวิจัยได้

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครื่องโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาค ตะวันออก ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากร พยาบาล (19 ข้อ) และด้านผู้รับบริการ (21 ข้อ) รวม ทั้งหมด 40 ข้อ ดังแสดงตาราง



ตาราง แสดงวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์การพยาบาล รายด้าน	วัฒนธรรมองค์การพยาบาล รายการย่อย
	<p>ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) และระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible management) สรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ เข้าทำงานด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบใช้งานและสมรรถนะเป็นหลัก (Job based and competency based) ใช้แนวคิดการบริหารสมรรถนะ (Competency based management) เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้ได้มาตรฐาน ส่งเสริมบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีและจิตสำนึกต่อบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อองค์การ สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย (Safe environment) สร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ ความคิดเห็นระหว่างบุคลากรทุกระดับ สนับสนุนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างสิ่งใหม่ๆ ปรับตัวให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง กำหนดแนวทางปฏิบัติระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรที่คำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงานและองค์การ สร้างกระบวนการพัฒนาและส่งเสริมให้คนดี คนเก่งให้เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent management) ให้ก้าวหน้าในองค์การ พัฒนาภาวะผู้นำให้กับบุคลากรทุกระดับในองค์การ กำหนดค่าตอบแทนและการให้รางวัลโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน (Pay for performance) สร้างจิตสำนึกและพัฒนาการมีส่วนร่วมกับชุมชน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชนในพื้นที่ (CSR: Community and environmental responsibility) ส่งเสริมบุคลากรพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารเพื่อให้บริการผู้รับบริการที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
2. ด้านผู้รับบริการ รวม 21 ข้อ	<p>กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก (Customer oriented) เน้นความถูกต้อง ปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือให้ความกระจ่าง กระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตที่ดี (Service mind) พัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย (Lean management) พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนความรู้</p>



ตาราง แสดงวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์การพยาบาล รายด้าน	วัฒนธรรมองค์การพยาบาล รายการย่อย
	<p>ประสบการณ์และวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศจากองค์กรอื่นภายใต้กฎกติกาสากล แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียน กระบวนการ และผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศทั้งในและนอกองค์การเพื่อขับเคลื่อนการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ ปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based nursing) เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาล นำข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการมาใช้วางแผนในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง บริหารประสบการณ์ผู้รับบริการ (Customer experience management-CEM) เพื่อสร้างความประทับใจและรักษาฐานผู้รับบริการ จัดบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับค่านิยม วัฒนธรรม และความเชื่อของผู้รับบริการบนฐานของมาตรฐานและความปลอดภัย สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาล พัฒนากลยุทธ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแก่ชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวภาคตะวันออก จัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกเกี่ยวกับภัยที่เกิดจากการทำงานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก จัดโปรแกรมตรวจสุขภาพสำหรับผู้บริหารทั้งชาวไทยและต่างชาติที่ทำงานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก พัฒนาศักยภาพของพยาบาลให้คำปรึกษาด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การหมุนเวียนอัตรากำลังเพื่อไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลผู้ประสานงานการดูแลผู้ป่วยต่างชาติ พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนางานองค์ความรู้ด้านการพยาบาลโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายถิ่นของแรงงานต่างชาติในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก การจัดโปรแกรมแพทย์ทางเลือก ได้แก่ นวดแผนไทย การอบสมุนไพรไทย สุนัขบำบัด เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพด้านการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญในการดูแลนักดำน้ำ ผู้ป่วยจมน้ำ ด้วยการรักษาด้านเวชศาสตร์ใต้น้ำ (Underwater medicine)</p>



อภิปรายผลการวิจัย

1. **วัฒนธรรมองค์การพยาบาลด้านบุคลากรพยาบาล** จากวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การพยาบาล เครือข่ายโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ มีภารกิจในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การพยาบาล เครือข่ายโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ (BDMS network nursing strategy 2013-2015) โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency base management) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามที่สภาวิชาชีพกำหนดต่อบุคลากรพยาบาลให้มีโอกาสพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ เต็มได้ในสายอาชีพ สนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์การ ทำให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวังขององค์การและเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรไปสู่มาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน จะส่งผลให้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจในระยะยาว การสร้างบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยแก่การปฏิบัติงานจะช่วยให้อุบัติการณ์การปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2553) กล่าวว่า ความสำเร็จของการบริหารงานเพื่อเพิ่มผลผลิตจะขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนบุคคลประกอบกับการสนับสนุนของหน่วยงาน ดังนั้น การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เพิ่มผลผลิตของงานได้มากขึ้น ในด้านการสร้างค่านิยม วิธีการปฏิบัติงานที่เน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นแผนกลยุทธ์ที่องค์การพยาบาล เครือข่ายโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการได้ให้ความสำคัญและเป็นหลักการของการบริหารแบบธรรมาภิบาล คือ มุ่งเน้นไปที่การทำงานร่วมกัน สร้างความเชื่อถือ และการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการยอมรับและความสามัคคีในองค์การ บุคลากรพึงพอใจด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรพยาบาลมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแบ่งปัน

ความรู้ สนับสนุน การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างสิ่งใหม่ๆ ปรับตัวให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง จากบริบทของพื้นที่ที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว นิคมอุตสาหกรรม และที่พำนักของชาวต่างชาติ ซึ่งต้องมีสมรรถนะความรู้ความสามารถ ด้านการดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง โรคระบาด หรือการเตรียมการรับมือภัยพิบัติ ทั้งภัยทางธรรมชาติและสาธารณภัยให้มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (สภาการพยาบาล, 2552) และบุคลากรมีความสุขในชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว ดังนั้น คุณภาพชีวิตของบุคลากรควรนำมาสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์การพยาบาลในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก การที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความสุขและเต็มใจให้บริการ (ชาติรี บานชื่น, 2541) จะส่งผลถึงคุณภาพการบริการที่สูงขึ้นด้วย (ศุภนิษฐ์ ธรรมวง, 2548) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wagar and Rondeau (2002) ที่พบว่าการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการบุคลากรในองค์การที่มีกิจกรรมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอันจะส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้น และวัฒนธรรมย่อยที่มีความน่าจะเป็นระดับมาก ได้แก่ ด้านพัฒนาภาวะผู้นำให้กับบุคลากรทุกระดับในองค์การ ด้านกำหนดค่าตอบแทนและการให้รางวัลโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ด้านการสร้างจิตสำนึกและพัฒนาการมีส่วนร่วมกับชุมชน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชนในพื้นที่ และด้านส่งเสริมบุคลากรในองค์การพยาบาลพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารเพื่อให้บริการผู้รับบริการที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเอกสารเรื่องจากวิสัยทัศน์ 2570 สู่แผนพัฒนา ฉบับที่ 11 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2552) ที่ให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินธุรกิจที่ให้บริการทางสังคมมากขึ้น



2. วัฒนธรรมองค์การพยาบาลด้านผู้รับบริการ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศตามมาตรฐานสากลโดยคำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพบริการพยาบาลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ให้ความสำคัญกับบริการที่มีคุณภาพ แก่ลูกค้า การปลูกฝังจิตสำนึกการให้บริการผู้รับบริการแก่บุคลากรทุกคนในองค์การมุ่งเน้นให้บริการให้ความสำคัญแก่การคัดเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพชอบให้บริการเข้ามาทำงานในองค์การเพื่อสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้คนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นิสดารัก เวชยานนท์, 2549) กล่าวได้ว่าองค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นแนวคิดทางด้านกลยุทธ์เพื่อที่ให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดี การแนะนำให้ผู้ป่วยอื่นๆ มาใช้บริการเป็นปัจจัยชี้วัดความต้องการของผู้รับบริการและบริการขององค์การช่วยในการรักษาและเพิ่มฐานของผู้รับบริการใหม่ แสดงให้เห็นประสิทธิผลทางการตลาดขององค์การเช่นกัน เนื่องจากได้รับรายได้จากลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น ประสิทธิภาพการหากำไรต่อหน่วยลูกค้าบ่งชี้ว่าผลกำไรขององค์การขึ้นกับราคาขายและต้นทุนการผลิต รวมทั้งรายจ่ายเฉลี่ยต่อหน่วยผู้รับบริการ ซึ่งองค์การต้องพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่งขั้นให้ได้ (ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, 2549 อ้างในสมจินตนา คุ่มภัย, 2553)

ในมุมมองด้านคุณภาพ มาตรฐานและความปลอดภัยของผู้รับบริการ ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญระดับมากที่สุดเนื่องจากองค์การพยาบาลเครือโรงพยาบาลได้มีการขอการรับรองจากการตรวจประเมินคุณภาพการให้บริการพยาบาลโดยคณะกรรมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นตัวชี้วัดที่บ่งถึงการเป็นองค์การที่ได้มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ และทำให้เกิดการพัฒนา

สร้างมาตรฐานการพยาบาลเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการประกันคุณภาพการพยาบาลในปัจจุบัน (Sullivan and Decker, 2005 อ้างใน อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2553) องค์การพยาบาลบริหารองค์การโดยการส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนกระบวนการ และผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ทั้งในองค์การและนอกองค์การ เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและเทคโนโลยี ทำให้ต้องการความเป็นนวัตกรรมมากขึ้น นวัตกรรมเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะทำให้องค์การสุขภาพอยู่รอดและเจริญก้าวหน้า (Swansburg, 2002 อ้างในพวงทิพย์ ชัยพิบาลสุภะดี, 2551) ควบคู่ไปกับการมีวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นคุณภาพในการบริการพยาบาล สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ (สภาการพยาบาล, 2552) และจากประกาศสภาการพยาบาล (2549) เรื่องมาตรฐานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลทุติยภูมิ และตติยภูมิโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และองค์การพยาบาลผดุงครรภ์ต้องจัดระบบบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์แบบองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพโดยการส่งเสริม ป้องกันภาวะแทรกซ้อน การฟื้นฟูสุขภาพและส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ความน่าจะเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ องค์การพยาบาลควรมีการจัดระบบบริการพยาบาลที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นศาสตร์เฉพาะพื้นที่ ได้แก่ การพัฒนากลยุทธ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแก่ชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวภาคตะวันออก จัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกเกี่ยวกับภัยที่เกิดจากการทำงานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก จัดโปรแกรมตรวจสุขภาพสำหรับผู้บริหารทั้งชาวไทยและต่างชาติที่ทำงานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เพื่อส่งเสริมด้านการเป็นผู้นำด้านธุรกิจขององค์การและสอดคล้องกับมาตรฐาน



สภาการพยาบาล จากกรอบแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand quality award: TQA) ได้กำหนดเกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศในด้านการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายของเครือข่ายโรงพยาบาลกรุงเทพอุตสาหกรรม คือ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านคุณภาพการพยาบาล กล่าวคือ องค์กรพยาบาลต้องมีการนำแนวคิดการเปรียบเทียบมาประยุกต์ใช้ทางการพยาบาล ซึ่งเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านคุณภาพบริการพยาบาล (บุญใจ ศรีสถิตย์นราภุร, 2556) สร้างวัฒนธรรมที่สร้างค่านิยมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการรับรู้ให้ไวต่อการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งแวดล้อมภายนอก (Pydex, 2003) เพื่อบรรลุถึงความเป็นเลิศจัดบริการโดยยึดตามความต้องการและความคาดหวัง สร้างสัมพันธภาพที่ดี ค้นหา และกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งจะนำมาซึ่งความภักดีของลูกค้าซึ่งจะทำให้รักษาลูกค้าไว้ได้ ดังนั้น องค์กรพยาบาลควรมีวัฒนธรรมองค์การด้านการนำข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการมาใช้วางแผนการจัดบริการพยาบาล บริหารประสบการณ์ผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการและรักษาฐานรับบริการ และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติงานที่เน้นความถูกต้อง ปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ เทียบกับการศึกษาของ Peter and Waterman (1982) ลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นค่านิยมสำคัญสำหรับองค์การนำไปสู่การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ ด้วยบริการที่มีคุณภาพ และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากลูกค้าตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้ป่วยต้องตอบสนองได้ทันต่อความต้องการของผู้ป่วยและข้อกำหนดของตลาด การวัดและประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความ

พึงพอใจของผู้ป่วย และวัฒนธรรมย่อยที่มีความน่าจะเป็นระดับมาก ได้แก่ ด้านพัฒนาศักยภาพของพยาบาลให้คำปรึกษาด้านความปลอดภัยยาชีวอนามัยให้มีความเชี่ยวชาญ ด้านการหมุนเวียนอัตรากำลังเพื่อไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลผู้ประสานงานการดูแลผู้ป่วยต่างชาติและมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการพยาบาลโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายถิ่นของแรงงานต่างชาติในพื้นที่ นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ด้านการจัดโปรแกรมแพทย์ทางเลือก ได้แก่ การนวดแผนไทย กิจกรรมบริการสุขภาพบำบัด เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพด้านการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว และด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญในการดูแลนักดำน้ำ ผู้ป่วยจมน้ำ ด้วยการรักษาด้านเวชศาสตร์ใต้น้ำ สอดคล้องกับเอกสารเรื่องมาตรฐานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลทุติยภูมิ และตติยภูมิ ที่ให้ความสำคัญกับการจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ให้บริการพยาบาล สอดคล้องกับประกาศสภาการพยาบาล (2549) เรื่องมาตรฐานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ องค์กรพยาบาลสะท้อนแนวคิดของความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล สิ่งแวดล้อม สุขภาพ การพยาบาล ศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะสุขภาพ ความเจ็บป่วย การดูแลรักษาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง ผลงานวิจัย ความรู้ที่ทันสมัยและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เป็นแนวทางการดำเนินงานขององค์กรพยาบาลในการสร้าง ทบทวน และดำรงรักษา



วัฒนธรรม ค่านิยม หรือแนวทางปฏิบัติในการบริหารองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออกเฉียง

2. เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือและใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนนโยบายและกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กองการพยาบาล. (2542). *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ชนิษฐา วิทยาอนุมาส. (2530). *การวิจัยแบบเดลฟาย: เทคนิคและปัญหาที่พบในงานวิจัย*. ในกองการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ รวมบทความเกี่ยวกับการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2542). *วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และวัฒนธรรมองค์การ*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.cyberclass.msu.ac> [11 พฤษภาคม 2555].

ชาติรี บานชื่น. (2541). *เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพเพื่อบริการประชาชน*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ดีไซร์.

ทองหล่อ ไชยเดช. (2544). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2552). *มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เดอะกราฟิโก ซิสเต็ม จำกัด.

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2556). *เบนซ์มาร์กิ้ง: แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศสู่คุณภาพบริการพยาบาล*. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* 25(2), 1-9.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2539). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

เพ็ชรี รูปะวิเชตร์. (2547). *การเรียนรู้ลักษณะการจัดการ : การจัดการข้ามวัฒนธรรม*. กรุงเทพมหานคร: ดวงกลมพลับลิชชิง.

พวงทิพย์ ชัยพิบาลสฤณี. (2551). *คุณภาพการบริหารการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: วี. พรินท์ (1991) จำกัด.

วิฑูร แสงสิงแก้ว. (2538). *นโยบายโรงพยาบาลคุณภาพ: ทิศทางการพัฒนาบริการ โดยองค์กรรวม (TQM) ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป*. (ม.ป.ท.).

สุกัญญา ประจุศิลป์. (2549). *หลักจริยธรรมการทำวิจัยในคน*. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, ฉบับพิเศษ, 56-67.

สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย*. *วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). *จากวิสัยทัศน์ 2570 สู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรพริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิง จำกัด.

สภาการพยาบาล. (2552). *แผนพัฒนาการพยาบาลและการผดุงครรภ์แห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2550-*



2559. กรุงเทพมหานคร: ศิริยอดการพิมพ์.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคลสำนักงาน ก.พ. (2548). *สมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พี.เอ. ลีฟวิ่ง จำกัด.
- สำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2550). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศุภนิจ ธรรมวง. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ ลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การพยาบาล, เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ. (2555). *แผนกลยุทธ์องค์การพยาบาล 2013-2015: BDMS network nursing strategy 2013-2015*. (สำเนา).
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2545). *Siimplicity จาก Web HA*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: โฮลิสติกพับลิชซิ่ง.
- อัญชลี วิสิทธิ์วังษ์. (2538). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2554). *HA Update 2011*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน).
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2553). *การพัฒนาวิชาชีพการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ช้างเผือก.

ภาษาอังกฤษ

- American Nurses Association. (2004). *The nurse's role in promoting a culture*. [online]. Available from: <http://www.nursingworld> [2012, May 21].
- Association of Operational Room Nurses. (2004). *AORN guidance statement: Creating a Patient safety culture*. [online]. Available from: <http://www.nursingworld> [2012, Feb 12].
- BDMS Nurse Eastern Network Group. (2554). *รายงานการประชุมประจำเดือน*. (สำเนา).
- Cooke, R. A., & Lafferty, J.L. (1989). *Level: Organizational culture inventory*. Plymouth, MI: Human Synergistics.
- Linestone, H. A., & Turoff, M. (1975). *The Delphi method, techniques and application*. Massachusetts: Addison-Wesky Publishing.
- O' Rell, C.A., Chatman, J., & Caldwell, D.F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *The Academic of Management Journal*, 34(3), 487-516.
- Peter, T., & Waterman, R.H. (1982). *In search of excellence-lessons from america's best-run companies*. New York: Harper and Row.
- Pyzdek, T. (2003). *The six sigma handbook: Revised and expanded a complete guide for green belts and managers at all levels*. New York : McGraw-Hill.
- Wagar, T.H., & Rondeau, K.V. (2002). *Labour-management forums and workplace Performance*. [online]. Available from: <http://www.emeraldinsight.com> [2012, Feb 12].
- Williams, C. (2008). *Effective Management: A multimedia approach*. 3rd ed. Mason, Ohio: Thomson South-Western.