

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

อนินธิตา ชำนาญ พย.บ.* สมปรารถนา ดาผา ปร.ด.**

บทคัดย่อ

การวิจัยความสัมพันธ์เชิงทำนายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เก็บข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 ได้ค่าความตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 0.98 และ 0.98 ตามลำดับ การตรวจสอบความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.98 และ 0.99 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.71$) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถร่วมกันทำนายการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ ร้อยละ 86.00 ($R^2=0.86$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมแบบปรับตัว องค์กรสมรรถนะสูง

เลขที่จริยธรรมการวิจัย HE661257 ผ่านการตรวจไม่คัดลอกผลงาน พิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

วันที่รับบทความ 14 กรกฎาคม 2567 วันที่แก้ไขบทความเสร็จ 28 สิงหาคม 2567 วันที่ตอบรับบทความ 30 สิงหาคม 2567

*นักศึกษาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทางการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ประพันธ์บรรณกิจ
อีเมล somdapa@kku.ac.th

Factors influencing being a high-performance organization according to the perception of registered nurse at Queen Sirikit Heart Center of the Northeast

Anintita Chamnan B.N.S.* Sompratthana Dapha Ph.D.**

Abstract

This predictive correlation research aimed to study the level of being a high-performance organization and factors influencing being a high-performance organization according to the perception of registered nurse at Queen Sirikit Heart Center of the Northeast. Data were collected from 235 registered nurses. The instruments used in the research was a questionnaire on factors influencing being a high-performance organization according to the perception of registered nurses at Queen Sirikit Heart Center of the Northeast. It consisted of 3 parts: personal information, working environment factors, and high-performance organization. The content validity index of part 2 and part 3 of the questionnaire were 0.98 and 0.98, respectively. The reliability test revealed that Cronbach's alpha coefficients were 0.98 and 0.99, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics and stepwise multiple regression analysis.

The findings showed that the level of being a high-performance organization according to the perception of registered nurses at Queen Sirikit Heart Center of the Northeast was at a high level overall ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.71$). The working environment factor, including teamwork, transformation leadership, adaptive organizational culture and information technology were the predictors of being a high-performance organization as perception of registered nurse at Queen Sirikit Heart Center of the Northeast by 86% ($R^2=0.86$) with statistically significance at the 0.01 level.

keywords: teamwork; transformation leadership; adaptive organizational culture; high-performance organization

Ethical approval: HE661257, Plagiarism checked, 3 Reviews.

Received 14 July 2024, Revised 28 August 2024, Accepted 30 August 2024

*A student of the master of nursing science in nursing administration, Faculty of Nursing, Khon ken University

**Assistant professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University, Corresponding author, Email: somdapa@kku.ac.th

บทนำ

ประเทศไทยมีการปฏิรูปการบริหารจัดการระบบราชการ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรภาครัฐมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานที่ได้อย่างต่อเนื่อง¹ เริ่มต้นในปี 2549 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้มีกำหนดตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการให้กับองค์กรส่วนราชการ สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างองค์กรให้มั่นคง² พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน สำหรับการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2558 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี เตรียมพร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงด้านผังโครงสร้างประชากร รวมทั้งการพัฒนาประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (medical hub) และการเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน (ASEAN community) ทำให้สถานพยาบาลภายใต้กำกับของรัฐ ต้องเข้าสู่ระบบการประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ภายใต้เงื่อนไขการจ่ายเงินสนับสนุนจากกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เกณฑ์การประเมินคุณภาพ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพและผลักดันให้องค์กรภายใต้กำกับของรัฐมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง³

องค์กรสมรรถนะสูง (high performance organization) มีแนวคิดมาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ที่มุ่งเน้นการสร้างเสถียรภาพในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย 7 หมวดสำคัญ ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้นำมาประยุกต์เป็นเกณฑ์การพัฒนางานองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนและสังคม⁴ ดังนั้น องค์กรสมรรถนะสูง จึงหมายถึง องค์กรที่มีการบริหารจัดการภายใต้เป้าหมายที่ชัดเจนทั่วทั้งองค์กร มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับทิศทางที่กำหนด มุ่งเน้นพัฒนาสมรรถนะบุคคลเพื่อสร้างคุณค่าของงาน สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้จากผลการดำเนินงาน ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ มีการพัฒนาระบบการบริการโดยใช้เกณฑ์การประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) และ Joint Commission International (JCI) อย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการนำองค์กรและด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นขาดประสบการณ์และสมรรถนะในการสื่อสาร ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ขาดความร่วมมือและกำหนดตัวชี้วัดหน่วยงานที่ไม่สอดคล้องกับทิศทางองค์กร⁵ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการพัฒนาช่องทางการรับฟังความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย แต่ยังขาดการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ด้านการวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีการพัฒนาระบบข้อมูลตัวชี้วัดแบบรวมศูนย์ (data center) เพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างครอบคลุม ปัญหาที่พบ คือ การขาดการเชื่อมโยงข้อมูลในการพัฒนาเชิงระบบและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ยังพบปัญหาการลาออกของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จากบรรยากาศในการทำงานและการจัดการความขัดแย้งภายในลำซำ⁶ ด้านการจัดการกระบวนการ มีการพัฒนาแนวทางการดูแลผู้รับบริการรายโรค (Clinical Practice Guidelines: CPG) และกำหนดเป็นนโยบาย แต่ยังพบปัญหาการไม่ปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนด

จากการติดตามกำกับที่ไม่สม่ำเสมอ⁵ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ปัญหาที่พบ คือ ข้อมูลบางส่วนไม่ได้ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานอย่างเหมาะสม รวมทั้งผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่สำคัญ คือ การยุติการสนับสนุนด้านงบประมาณจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่งผลให้กับทุกองค์กรภายใต้สังกัดต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านการจัดการงบประมาณ จากปัญหาที่กล่าวมา หากไม่มีการแก้ไขที่เหมาะสมอาจส่งผลในระยะยาว อีกทั้งการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ มีผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงหรือไม่ ระดับใด ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

พยาบาลวิชาชีพเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความสำคัญในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างชัดเจน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของ McCormick et al.⁶ ที่กล่าวถึง การรับรู้ของบุคคลเกิดจาก 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ จากการศึกษาที่ผ่านมาข้อสรุปยังไม่ชัดเจนว่ามีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง^{7,8} หรือไม่ และปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เหตุการณ์รอบตัวและบรรยากาศในการทำงาน จากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง^{4,9} วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวมีผลต่อการรับรู้คุณค่าของงาน ความผูกพันและความร่วมมือของคนในองค์กร⁹ การทำงานเป็นทีม สนับสนุนการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน^{10,11} ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีส่วนผลักดันให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ^{12,13} ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรดังกล่าวมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

จากบททวนวรรณกรรมพบว่า การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงส่วนใหญ่จัดทำในองค์กรด้านการศึกษา องค์กรเอกชนและหน่วยงานราชการขนาดใหญ่ ที่มีบริบทแตกต่างกัน ส่วนในสถานบริการสุขภาพมีการศึกษาจำนวนน้อยและเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ โดยเลือกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับค่านิยมองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้วางแผนในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและสนับสนุนให้ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ก้าวสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่มีคุณค่าต่อสังคมไทยทั้งด้านคุณภาพการบริการ และเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการองค์กร เสริมสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน

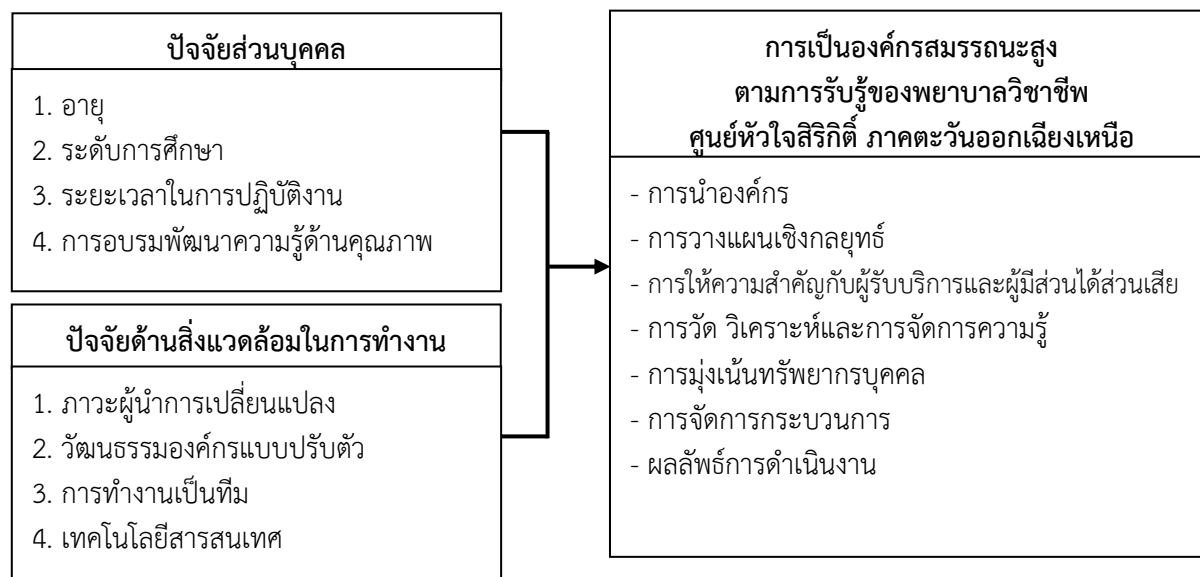
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ใช้แนวคิดของ McCormick et al.⁶ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การอบรมพัฒนาความรู้ด้านคุณภาพ และปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ผสมผสานแนวคิดของ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Tichy and Devanna¹⁴ 2) วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวของ Daft¹⁵ ร่วมกับ 3) การทำงานเป็นทีมของ Salas et al.¹⁶ และ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์¹³ นอกจากนี้

ยังนำเกณฑ์การพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (PMQA)¹⁷ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน ดังแสดงในกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงทำนาย (predictive correlation research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ไม่อยู่ระหว่างลาศึกษาต่อหรือลาคลอด เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ตัวแปรพหุ (multivariate analysis) จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กฎแห่งความชัดเจน (rule of thumb)^{18,19} คือ เลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 เท่าต่อ 1 ตัวแปร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าต่อ 1 ตัวแปร ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจำนวน 8 ตัว ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 160 คน เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลและคำนึงถึงการได้รับแบบสอบถามกลับคืน จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก ร้อยละ 20²⁰ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ 192 คน แต่เนื่องจากศึกษาในครั้งนี มีกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 300 คน ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาในกลุ่มประชากรทั้งหมด ซึ่งครอบคลุมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาควิชาออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลมีจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการอบรมพัฒนาความรู้ด้านคุณภาพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือขึ้นเอง จากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 7 ข้อ¹⁴ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว 4 ข้อ¹⁵ การทำงานเป็นทีม 9 ข้อ¹⁶ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ข้อ¹³ รวมทั้งหมด 25 ข้อ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (likert scale) 5 ระดับ การแปลผลใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด²¹ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สนับสนุนการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สนับสนุนการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สนับสนุนการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สนับสนุนการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระดับน้อย และคะแนนเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สนับสนุนการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยใช้เกณฑ์การพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศของ ก.พ.ร.¹⁷ ที่ประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้ 1) การนำองค์กร 11 ข้อ 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 6 ข้อ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5 ข้อ 4) การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 4 ข้อ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 5 ข้อ 6) การจัดการกระบวนการ 7 ข้อ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน 5 ข้อ รวมทั้งหมด 43 ข้อ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (likert scale) 5 ระดับ การแปลผลใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด²¹ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง การรับรู้ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง การรับรู้ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง การรับรู้ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง การรับรู้ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอยู่ในระดับน้อยและคะแนนเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง การรับรู้ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน ได้รับการตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดยคำนวณค่า CVI ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ส่วน ได้เท่ากับ 0.98 และ 0.98 จากนั้นนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเที่ยง โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.98 และ 0.99 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังผ่านการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล จากนั้นจัดส่งเอกสารทั้งหมดให้กับผู้ประสานงานโรงพยาบาล หลังส่งแบบสอบถามไปแล้ว 2 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 157 ฉบับ ผู้วิจัยได้ติดต่อไปยังผู้ประสานงานโรงพยาบาล ขอความอนุเคราะห์ในการแจ้งไปยังกลุ่มตัวอย่างทุกคน เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง 1 สัปดาห์ต่อมา ได้รับแบบสอบถามเพิ่มเติมอีก จำนวน

78 ฉบับ ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาจำนวนรวม 235 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 78.33 จากทั้งหมด 300 ฉบับ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ มากกว่า 1 ตัว กับตัวแปรตาม 1 ตัว โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน มีการแปลงตัวแปรกลุ่ม ได้แก่ ระดับการศึกษาและการฝึกอบรมให้เป็นตัวแปรหุ่น (dummy variable) จากนั้นทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น พบว่า ข้อมูลแจกแจงปกติ เป็นอิสระต่อกัน ไม่เกิด autocorrelation ไม่มี multicollinearity เป็นไปตามเงื่อนไขกำหนด

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่โครงการ HE661257 ลงวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบละเอียดการทำวิจัย โดยเอกสารชี้แจงและผู้ประสานงานโรงพยาบาล การตอบแบบสอบถามเป็นไปด้วยความสมัครใจ สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ไม่มีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ข้อมูลที่ได้ถือเป็นความลับและนำเสนอผลการศึกษาวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พยาบาลวิชาชีพ มีอายุในช่วง 31-35 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 30.60) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 91.90) มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในวิชาชีพมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 84.30) เกือบทุกคนผ่านการอบรมพัฒนาความรู้ด้านคุณภาพในระยะ 2 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 98.30)
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, $SD=0.67$) พิจารณารายด้านเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X}=3.96$) 2) ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ($\bar{X}=3.96$) 3) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=3.89$) และ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.73$) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ (n=235)

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.96	0.82	มาก
วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว	3.96	0.77	มาก
การทำงานเป็นทีม	3.89	0.73	มาก
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.73	0.74	มาก
รวม	3.88	0.67	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.71$) ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการนำองค์กร ($\bar{X}=3.92$) รองลงมา คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X}=3.90$) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ($\bar{X}=3.84$) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ (n=235)

การรับรู้การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านการนำองค์กร	3.92	0.76	มาก
2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	3.85	0.76	มาก
3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.90	0.73	มาก
4. ด้านการวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้	3.87	0.72	มาก
5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.86	0.83	มาก
6. ด้านการจัดการกระบวนการ	3.88	0.73	มาก
7. ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน	3.84	0.79	มาก
รวม	3.87	0.71	มาก

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ส่วนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้ทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ การทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อการทำนายมากที่สุด ($Beta=0.38$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($Beta=0.31$) วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ($Beta=0.19$) และเทคโนโลยีสารสนเทศ ($Beta=0.16$) ตามลำดับ ตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันทำนายการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 86 ($R^2=0.86$) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (n=235)

ตัวแปรพยากรณ์	b	Std. error	Beta (β)	t	p-value
ค่าคงที่	0.08	0.10	-	0.79	0.11
การทำงานเป็นทีม	0.37	0.04	0.38	8.46	<0.01
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.27	0.04	0.31	7.10	<0.01
วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว	0.18	0.04	0.19	4.33	<0.01
เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.15	0.03	0.16	4.64	<0.01

R=0.93, R²=0.86, Adjusted R² =0.86, F change=18.76, p-value<0.01

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ตามเกณฑ์ การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (PMQA) ทั้ง 7 ด้าน พบว่า การรับรู้ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.87, SD=0.71) ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1) ด้านการนำองค์กร พบว่า การรับรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากการกำหนดทิศทางของ องค์กรอย่างชัดเจนมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ การที่ผู้นำองค์กรและผู้บริหาร ทางการพยาบาลของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ กำหนดทิศทางการดำเนินงานและแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะบรรลุ เป้าหมาย สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและเป็นการสื่อสารทาง พฤติกรรมที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคลากร เกิดความเข้าใจและเกิดเป็นเป้าหมายร่วมกัน ทั้งทั้งองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของดุชนิย์ ยศทอง² ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่องค์กร พยาบาลสมรรถนะสูง พบว่า การนำองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ การ แสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้นำส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ปฏิบัติและเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สอดคล้องกับ การศึกษาของ ธารารัตน์ ภูศักดิ์ และประสิทธิ์ คุณรัตน์²³ ที่ศึกษาปัจจัยและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อ การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.05, SD=0.72)

2) ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ พบว่า การรับรู้มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหาร ทางการพยาบาลมีการนำเอาวิสัยทัศน์ขององค์กร มาวางแผนการดำเนินงานและตัวชี้วัดขององค์กรพยาบาล มีการสื่อสารและส่งมอบไปยังหน่วยงานและมีการติดตาม ประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำผลลัพธ์ที่ได้มา ทบทวนและปรับแผนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ได้ถึงการบริหารด้านการ วางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของ ธารารัตน์ ภูศักดิ์ และประสิทธิ์ คุณรัตน์²³ และการศึกษาของ ณัฏฐณิชา พุ่มซ้อน⁸ ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการเป็น องค์กรสมรรถนะสูง พบว่า การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีผลในเชิงบวกต่อการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กร สมรรถนะสูง

3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า การรับรู้มีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากผู้นำองค์กรและผู้บริหารทางการพยาบาลแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการพัฒนารูปแบบการบริการแบบ premium ที่สะดวก รวดเร็วและ

ติดตามความพึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาการบริการ ส่งผลต่อการรับรู้จุดเน้นในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อัญชรีย์ บุญมาประเสริฐ และสงกรานต์ ัญญาสา²² ที่ศึกษา การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ ($\bar{X}=3.98$) ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.93$) และการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.85$)

4) ด้านการวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ พบว่า การรับรู้มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ มีการพัฒนาระบบข้อมูลตัวชี้วัดแบบรวมศูนย์ (data center) เพื่อใช้ติดตามผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอโดยทีมที่รับผิดชอบ มีการส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงาน เพื่อนำไปวิเคราะห์ เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและงานวิจัย ส่งผลต่อการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญศรี ลีสุวรรณกุล⁷ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง พบว่า ปัจจัยด้านการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล พบว่า การรับรู้มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ มีแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับทิศทางขององค์กรอย่างชัดเจน ปัจจุบันมีการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับบุคลากร เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ หลักสูตรภาคบังคับที่บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเรียนรู้เมื่อแรกเข้าปฏิบัติงาน หลักสูตรเฉพาะที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามบทบาทหน้าที่ และหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะด้านอื่น ๆ เพื่อตอบสนองต่อทิศทางขององค์กรในช่วงเวลานั้น ๆ โดยมีการประเมินผลสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนมีสมรรถนะตามที่ต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของสุนิสา ธิปัตย์ และคณะ⁹ ที่ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง พบว่า สมรรถนะของสมาชิกองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง รวมถึงการศึกษาของ ณ์ทณภัค พุฒซ้อน⁸ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการสู่องค์กรสมรรถนะสูง พบว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ ปัจจัยทรัพยากรบุคคลและปัจจัยการนำองค์กร สามารถทำนายการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ได้ร้อยละ 72.00 ($R^2=0.72$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ด้านการจัดการกระบวนการ พบว่า การรับรู้มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ มีการกำหนดกระบวนการบริการที่มีคุณค่าขององค์กรและนำมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน มีการระดมทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเทคโนโลยี มาจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการ มีการสื่อสารลงสู่ผู้ปฏิบัติและมอบหมายให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลลัพธ์ที่ได้มาเรียนรู้และพัฒนาการบริการร่วมกันอย่างเป็นพลวัตร ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญศรี ลีสุวรรณกุล⁷ ที่พบว่าการจัดการกระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r=0.378$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน พบว่า การรับรู้มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ มีการจัดการข้อมูลตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและส่งมอบให้ผู้รับผิดชอบทบทวน เรียนรู้และปรับแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล²⁴

ที่กล่าวถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของธารรัตน์ ภูศักดิ์ และประสิทธิ์ คุนุรัตน์²³ ที่ศึกษาปัจจัยและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า กระบวนการบริหารด้านการประเมินและติดตามคุณภาพ มีผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของ อบจ.ขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, $SD=0.74$)

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง เนื่องจากองค์กรพยาบาลมีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ สนับสนุนให้ทุกคนเข้าร่วมอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด รวมทั้งมีการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายอย่างทั่วถึง ส่งผลให้ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ มากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล โดยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถร่วมกันทำนายการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 86 ($R^2=0.86$) สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1) การทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลด้านบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ($Beta=0.38$) กล่าวคือ การดำเนินงานของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ส่วนใหญ่ดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการ บรรยายภาคในการทำงานเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลและร่วมกันพัฒนาระบบงานด้วยทีมสหสาขาวิชาชีพ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Salas et al.¹⁶ ที่กล่าวถึง การทำงานเป็นทีมเป็นการทำงานร่วมกันของสมาชิกตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รับฟังและเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาพร โทบุตร¹⁰ เรื่องปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ($Beta=0.336$) ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ($Beta=0.285$) และด้านการออกแบบงาน ($Beta=0.264$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาของ พิชชาภา เกาะเด่น¹⁰ ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($r=0.497$)

2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลด้านบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ($Beta=0.31$) กล่าวคือ การที่ผู้นำทุกระดับของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ แสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จเป็นการสื่อสารผ่านทางพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ กระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นทั่วทั้งองค์กรและมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานเป็นไปตามแนวคิดของ Tichy & Devanna¹⁴ ที่กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้นำที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีด้านความพยายามที่จะพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของสุนิสา ธิปัตย์และคณะ⁹ เรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของกรมแพथวิทยาพบ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ($r=0.65$) และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านสมรรถนะของสมาชิก ($r=0.39$) และความผูกพันต่อองค์กร ($r=0.03$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว มีอิทธิพลด้านบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ($Beta=0.19$) กล่าวคือ การที่ผู้นำและผู้บริหารทางการพยาบาลของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ สนับสนุนการนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้จากงานที่ทำ เป็นการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ตามแนวคิดของ Daft¹⁵

ที่กล่าวว่า องค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว คือ องค์กรที่สนับสนุนการพัฒนาองค์กรด้วยแนวคิดใหม่ ๆ ไม่ยึดติดรูปแบบ ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน มุ่งเน้นการให้คุณค่าของงานที่ทำ สอดคล้องกับการศึกษาของสุนิสาธิปไตย และคณะ⁹ ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อองค์กรสมรรถนะสูง โดยมีอิทธิพลผ่านสมรรถนะของสมาชิก ($r=0.72$) และความผูกพันต่อองค์กร ($r=0.61$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ด้านบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ($Beta=0.16$) กล่าวคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ สู่ความสำเร็จ โดยมีการนำมาพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล การบริการ ช่องทางในการสื่อสาร การจัดการความรู้ ซึ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ นำไปใช้ประโยชน์ได้ ลดต้นทุนและสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์¹³ ที่พบว่า การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้มีอิทธิพลด้านบวกต่อประสิทธิผลการบริหารองค์กรในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ดังนั้น ผู้นำและผู้บริหารทางการพยาบาล ควรสนับสนุนให้เกิดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์กร เช่น การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล เรียนรู้และเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานของสหสาขาวิชาชีพ รวมทั้งจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ควรสนับสนุนการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทีมผู้นำและผู้บริหารทุกระดับ เพื่อสร้างผู้นำที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวให้เป็นวัฒนธรรมประจำองค์กร เพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สนับสนุนให้องค์กรเกิดความมั่นคงและมีผลการดำเนินงานที่ดียั่งยืน

การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้น ควรสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารให้กับทีมผู้นำและผู้บริหารทางการพยาบาลในทุกระดับ รวมทั้งพัฒนาแนวทางในการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือที่ดีทั่วทั้งองค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายการศึกษาไปยังปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ ที่ผู้นำมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และผู้ใต้บังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งความสำเร็จที่ทุกคนในองค์กรมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย มุ่งเน้นพัฒนาการบริการที่ดีเยี่ยมเหนือคู่แข่ง เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2) ควรขยายการศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น ผู้รับบริการ บุคลากรกลุ่มอื่นในโรงพยาบาล เพื่อทำความเข้าใจในแต่ละกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

References

1. Chaiprasit S, Kulophas D. Management strategies for enhancing high performance organization of nursing colleges under the Ministry of Public Health. Boromarajonani College of Nursing, Uttaradit Journal 2016;8(2):112-30. (in Thai)
2. Yosthong D. Quality management approach toward high performance nursing organization: a case study of Siriraj Hospital [dissertation]. Bangkok: Siam Univ; 2018. (in Thai)
3. Nertnoi W, Sukawat W, Pongittipokin P, Tongkamtae N, Dulayakasem S, Jindawong N, et al. Public sector management quality award. Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission (OPDC); 2019. (in Thai)
4. Ketkuntorn N. Factors related to high performance organization of Bukkaloo Police Station [dissertation]. Bangkok: Mahidol Univ; 2012. (in Thai)
5. Queen sirikit heart center of the northeast. Annual report. Khon Kean: Queen Sirikit Heart Center of the northeast; 2023. (in Thai)
6. McCormick EJ, Ilgen DR. Industrial and organizational psychology. 8th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall; 1985.
7. Leesuwankul P. Organization development towards high performance: a case study of Petchaburi provincial office of buddhism [dissertation]. Nakhon Pathom: Rajamangala University of Technology Rattanakosin (RCIM); 2016. (in Thai)
8. Putsorn N. Factors affecting management of high-performance organizations of the Thailand volleyball association [Thesis]. Pathum Thani: Valaya Along Korn Rajabhat University under The Royal Patronage Pathum Thani; 2018. (in Thai)
9. Thipat S, Buasuwan P, Sarnswang S. The causal factors affecting high performance organization of The Royal Thai Army Medical Department. The National Defense Studies Institute Journal 2020;11(2):103-18. (in Thai)
10. Tobut S. Teamwork factors affecting the performance of government personnel in Prachin Buri province [Thesis]. Bangkok: Ramkhamhaeng University; 2020. (in Thai)
11. Kohtent P. The effects of teamwork, transformational leadership, and perceived organizational support on employee engagement and efficiency performance of employees of Toyota Nakornthon CO., LTD [dissertation]. Bangkok: Silpakorn University; 2020. (in Thai)
12. Inkongngam W. Factors of using information technology affecting the administration of educational institutions under Samut Prakan Primary Educational Service Area Office 2 [dissertation]. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2018. (in Thai)

13. Lorsuwannarat T. Management Information systems. Bangkok; Sat four printing; 2007. (in Thai)
14. Tichy NM, Devanna MA. The transformational leader. New York: Wiley;1990.
15. Daft RL. Organization theory and design. 7th ed. Orlando: South-Western College Publishing; 2001.
16. Salas E, Nichols DR, Driskell JE. Testing three team training strategies in intact teams: a meta-analysis. Small Group Research 2007;38(4):471-88.
17. Office of the Public Sector Development Commission (OPDC). Manual for evaluating the status of government agencies in becoming a bureaucracy 4.0. Bangkok: OPDC;2020. (in Thai)
18. Hair JF, Black B, Babin B, Anderson R, Tatham R. Multivariate data analysis. 6th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall; 2006.
19. Schumacker RE, Lomax RG. A beginner's guide to structural equation modeling. 3rd ed. New York: Routledge; 2010.
20. Juntachum W. Multivariate analysis applied in nursing research. Khon Kaen: Faculty of Nursing Khon Kaen University; 2013. (in Thai)
21. Srisaard B. Basic research. 8th ed. Bangkok: Sureeriyasarn; 2010. (in Thai)
22. Boonmaprasert A, Kanyamasa S. The change management affects the high-performance organization of the Department of Health, Ministry of Public Health. Nonthaburi: Bureau of Health Promotion, Department of Health, Ministry of Public Health; 2018. (in Thai)
23. Phusak T, Khunurat P. Factors and process of administration affecting high performance organization potentiality of Khon Kaen provincial administrative organization. KKU Research Journal of Humanities and Social Sciences (Graduate Studies) 2015;3(3):44-53. (in Thai)
24. The Healthcare Accreditation Institute. Self-assessment manual according to hospital standards. Nonthaburi: The Healthcare Accreditation Institute; 2019. (in Thai)