

**CHANGING OF THE ORGANIZATIONAL CULTURE IN
HOSPITAL ACCREDITATION DEVELOPMENT PROGRAMS
: A CASE STUDY IN KAIPRAJUKSILAPAKOM HOSPITAL**

UPSORN BENCHARAT

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCE)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2006

ISBN 974-04-7525-6

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร โรงพยาบาลในการดำเนิน โครงการพัฒนาและรับรอง
 คุณภาพ HA กรณีศึกษา โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม
 (CHANGING OF THE ORGANIZATIONAL CULTURE IN HOSPITAL
 ACCREDITATION DEVELOPMENT PROGRAMS : A CASE STUDY IN
 KAIPRAJUK SILAPAKOM HOSPITAL)

อัปสร เบนจรัตน์ 4437083 SHMS/M

ศศ.ม.(สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : อรทัย รวยอาจิณ , M.P.H.,Dr.P.H., สุพจน์ เค้นดวง , ศศ.ม. ,
 Ph.D. , สมศักดิ์ ส่งสัมพันธ์ , ร.ม., M.P.A.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม
 องค์กร และกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาล ใน
 ระหว่างการดำเนินโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ตลอดจนปัจจัยที่เอื้ออำนวย และเป็น
 อุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าว โดยอาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนา
 กลุ่มและการศึกษาจากเอกสารร่วมกันผลการวิจัยพบว่า

วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลที่เปลี่ยนแปลง คือ มีการเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การ
 ทำงานเป็นทีมสหสาขา การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และการรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับ
 ล่าง กระบวนการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 3 ระยะ คือ ระยะเริ่มต้น มีการตื่นตัว เรียนรู้และทำ
 ความเข้าใจในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ระยะดำเนินโครงการ มีการรับฟังความคิดเห็น
 ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดนโยบายสู่ผู้ปฏิบัติ การพัฒนาระบบการทำงาน และใช้ระบบ ISO มา
 พัฒนาระบบเอกสาร ระยะประสบความสำเร็จในโครงการ การคงไว้ซึ่งคุณภาพ และการพัฒนาอย่าง
 ต่อเนื่อง ส่วนปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ผู้นำสูงสุด โครงสร้าง
 องค์กรใหม่ ความสำเร็จในโครงการอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกและ
 วัฒนธรรมองค์กรเดิม คือการทำงานเป็นทีม ส่วนระบบทหาร เป็นทั้งปัจจัยเอื้ออำนวยและอุปสรรค
 ในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร คือในแง่ วินัยทหาร และระบบรุ่นพี่-รุ่นน้อง เป็นปัจจัยที่
 เอื้ออำนวย ส่วนสายการบังคับบัญชาของโรงพยาบาลเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม
 องค์กร

CHANGING OF THE ORGANIZATIONAL CULTURE IN HOSPITAL ACCREDITATION DEVELOPMENT PROGRAMS : A CASE STUDY IN KAIPRAJUKSILAPAKOM HOSPITAL

UPSORN BENCHARAT 4437083 SHMS/M

M.A. (MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCE)

THESIS ADVISORS: ORATAI RAUY-AJIN, M.P.H., Dr.P.H., SUPHOT DENDOUNG, Ph.D., SOMSAK SONGSAMPHANT, M. P.A.

ABSTRACT

This qualitative research was aimed to study the changing in hospital organizational culture, the changing process in the hospital accreditation development and factors affecting success in this process. Methods employed in this study were indepth interviews, focus groups and documentary review. The results are as follows.

The new organizational cultures emerging from the hospital accreditation development processes were patients' focus, cross functional teams, systematic problem solving and listening to the bottom-up. The changing process was composed of 3 phrases: beginning phrase of development process including awareness, understanding and learning stage; accomplishment phrase including customer focus, transferring the policy to the operation team, improvement of the work system and adopting ISO for documentation; and the last was the success and progressive development phrase. Factors affecting positive changes of the organizational cultures were a supreme leader, structural reengineering, continuous success, external support and original organizational cultures such as teamwork. The military system brought up both positive and negative results for changing of organizational culture; military law and seniority system were positive causes. The chain of command caused negative changing of organizational cultures.

KEY WORDS: HOSPITAL ACCREDITATION / ORGANIZATIONAL CULTURE

90 P. ISBN 974-04-7525-6