

จิตวิทยากับการพัฒนาองค์กร (OD)
เพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

นางสาวเนตรนภิส จันทวัฒน์นะ

กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดจังหวัดสงขลา
กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
พ.ศ. 2543

คำนำ

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในวงการสาธารณสุข จนกระทั่งได้มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลขึ้นมา

เมื่อเริ่มจะทำการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลนั้น เป็นที่ทราบกันดีว่าการพัฒนาที่จำเป็นประการแรก นั่นคือ คน หรือบุคลากรของหน่วยงานนั่นเอง ดังนั้น จึงได้มีการทำการพัฒนาองค์การ (OD) ขึ้นอย่างแพร่หลายในหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งการพัฒนาองค์การนั้น จำเป็นต้องใช้ความรู้ทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์เป็นสำคัญ

ผู้จัดทำ ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาจึงมีความสนใจที่จะจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้ขึ้น เพื่อที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ให้ทุกคนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้จิตวิทยาในการพัฒนาองค์การ เพื่อที่จะไปให้ถึงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อันเป็นเป้าหมายในฝันของชาวสาธารณสุขทั้งหลายต่อไป

เนตรนภิส จันทวัฒน์นะ

สิงหาคม 2543

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทนำ		1
บทที่ 1	การพัฒนางานองค์กรเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	2
	- ความหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	2
	- ทำไมต้องมี Hospital Accreditation (HA)	2
	- วิวัฒนาการของ HA	3
	- หลักการของ HA	3
	- HA รับรองอะไร	4
	- มาตรฐานทั่วไปของ HA	4
	- วิธีการที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปสู่กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ	5
	- การพัฒนางานองค์กร (OD) กับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)	9
บทที่ 2	การพัฒนางานองค์กร (Organization Development : OD)	10
	- ความหมายของการพัฒนางานองค์กร	11
	- ประวัติความเป็นมาของการพัฒนางานองค์กร	13
	- องค์กรที่ควรได้รับการแก้ไขด้วยการพัฒนางานองค์กร	13
	- ขั้นตอนของการพัฒนางานองค์กร	14
	- เครื่องมือของการพัฒนางานองค์กรที่ใช้เป็นสิ่งสอดแทรก	18
	- ลักษณะที่สำคัญของการพัฒนางานองค์กร	22
	- ใครได้รับประโยชน์จากการพัฒนางานองค์กร (OD) ของโรงพยาบาล	23
บทที่ 3	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์สำหรับการพัฒนางานองค์กร	24
	- ที่มาของคำว่ากลุ่มสัมพันธ์	24
	- ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม	24
	- แนวคิดเรื่องกลุ่มสัมพันธ์	26
	- พฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม	32
	- หลักการของกลุ่มสัมพันธ์	33
	- ผลดีของการฝึกอบรมโดยวิธีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	34
	- องค์ประกอบของการฝึกอบรมโดยการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	35
	- กระบวนการจัดกลุ่มสัมพันธ์	38

เรื่อง	หน้า
- รูปแบบและวิธีการของกลุ่มสัมพันธ์	39
บทที่ 4 จิตวิทยากับการพัฒนาองค์กร	49
- วัฒนาการของจิตวิทยากับการพัฒนาองค์กร	49
- บทบาทของนักจิตวิทยาต่อการพัฒนาองค์กร	50
- ความรู้และทักษะของนักจิตวิทยาที่จำเป็นต่อการพัฒนาองค์กร	50
- จิตวิทยาระดับเอกบุคคลที่มีผลต่อการทำงาน	51
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร	58
บทที่ 5 การประเมินบรรยากาศในการทำงานของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด จังหวัดสงขลา	61
- ข้อมูลทั่วไป	61
- การประเมินบรรยากาศในการทำงานของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด จังหวัดสงขลา	64
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อคำถามที่มีระดับคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด	69
ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน	70
ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	71
ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน	72
ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบ ด้านความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร ที่มีอายุต่างกัน	74
ตารางที่ 6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบ ด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน	75
ตารางที่ 7 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้าของบุคลากร ที่มีอายุต่างกัน	75
ตารางที่ 8 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบด้านรวม ของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน	76
ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	77
ตารางที่ 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบ ด้านความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	79

ตารางที่ 11	แสดงประโยคที่กลุ่มตัวอย่างอยากให้บุคคลภายนอกพูดถึงศูนย์ฯ	79
ตารางที่ 12	แสดงหลักการทำงานที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าทุกคนควรยึดถือ เพื่อให้เกิดความราบรื่นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน	80
ตารางที่ 13	แสดงสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการจะทำมากที่สุด เพื่อพัฒนาศูนย์ฯไปสู่จุดหมายที่อยากเห็น	81
ตารางที่ 14	แสดงอุปสรรคที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถทำในสิ่งที่ต้องการทำได้	81

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ หลิวจันทร์พัฒนา. **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานในสถานีอนามัย** สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา, รายงานการวิจัย. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- ทองเรียน อมรัชกุล. **กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศกการพิมพ์, 2520.
- เทพนม เมืองแมน และสว่าง สุวรรณ. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. **กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม**. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2540.
- พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในภูมิภาคของประเทศไทย**, รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (ลำเนา), 2527.
- ภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. **เส้นทางสู่...การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2541.
- จำเริญ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลของประเทศไทย พ.ศ. 2534**. วารสารสมาคมแห่งประเทศไทย 21(1), 2535.
- วิจิตร อาวะภาค. **เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : Printing House, 2528.
- วีระพล สุวรรณนันต์. **กระบวนการแก้ปัญหา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพัฒนา, 2524.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. **เอกสารประกอบการอบรมของโครงการ Hospital Accreditation**, 2540.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. **จิตวิทยาการจัดการองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บีเคแบงก์, 2540.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. **เอกสารประกอบการสอน
ชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.** หน่วยที่ 1-7, 2530.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. **เอกสารประกอบการสอน
ชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.** หน่วยที่ 8-15, 2542.

อรทัย รวยอาจีน และบุญช่วย จันทร์เอี่ยม. **สังคมจิตวิทยาในการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐ
ในชนบทภาคกลาง,** รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (สำเนา), 2525.

อารี เพชรผุด. **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์, 2530.

อารี รังสินันท์. **ความคิดสร้างสรรค์.** กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธารนิการพิมพ์, 2527.