ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2566

The Relationship between Organizational Culture and Staff Satisfaction at Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn's 60th Birthday Anniversary

Miss. SIRIKAN POOLVIWATANA

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ชื่อและนามสกุล นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา

แขนงวิชา / วิชาเอก บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัคฮาด)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา
ผู้ศึกษา นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา รหัสนักศึกษา 2643000827
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ทดสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา และ (4) สภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี เป็นการนำวิธีเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาทั้งหมดจำนวน 130 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย สถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน สำหรับเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหาร ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า (1) โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีภาพรวมวัฒนธรรมองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ด้านการบริการอย่างดีที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมา คือ ด้านมีจิตอาสา และด้านความโอบอ้อมอารีตามลำดับ (2) เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (4) ผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา พบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านความโอบอ้อมอารีมีระดับต่ำกว่าด้านอื่น แนวทางการพัฒนา ควรการจัดอบรมคุณธรรม จริยธรรมวิชาชีพ เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของวิชาชีพและปฏิบัติตนด้วยความโอบอ้อมอารีสร้างสังคมการทำงานที่อบอุ่นเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน และโดยสรุปผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกัน

คำสำคัญ ความสัมพันธ์ วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจ

Independent Study title: “The Relationship between Organizational Culture and Staff Satisfaction at Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn’s 60th Birthday Anniversary”

Author: “Miss. SIRIKAN POOLVIWATANA”; ID: “2643000827”;
Degree: Master of Public Administration
Independent Study Advisor: Dr. Kanjana Boonyoung, Assistant Professor; Academic year: 2023

Abstract

The objectives of the study were: (1) to study the relationship between organizational culture and staff satisfaction at Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn’s 60th Birthday Anniversary, (2) to compare the staff satisfaction at Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn’s 60th Birthday Anniversary, classified by personal factors, (3) to test the relationship between organizational culture and staff satisfaction of the staff at Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn’s 60th Birthday Anniversary, and (4) to study the problems and guidelines for developing staff satisfaction at Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn’s 60th Birthday Anniversary.

This study is a mixed method study. It combines both quantitative and qualitative research methods. The sample group consisted of 130 staff members from Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn’s 60th Birthday Anniversary. Simple random sampling was used. Statistical analysis included one-way analysis of variance and Pearson’s correlation coefficient. For qualitative research, key informants were executives. Content analysis was used to analyze the data.

The quantitative research results found that: (1) Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn’s 60th Birthday Anniversary, had the highest overall organizational culture. The staff had the highest perception of the organizational culture in terms of service, followed by volunteerism and friendliness, respectively. (2) The staff with different personal factors had no different opinions on the organizational culture at a statistically significant level of 0.05. (3) The results of the hypothesis test showed that the organizational culture was statistically significantly related to the staff satisfaction at Debaratana Vejjanukula Hospital Commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirinthorn’s 60th Birthday Anniversary 0.05. (4) The results of a study on the organizational culture of officers at Debaratana Vejjanukula Hospital, commemorating Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn’s 60th Birthday Anniversary, found that the level of compassion in the organizational culture was lower than in other areas. Development guidelines should include training in professional ethics and morality to raise awareness of the importance of their profession and to encourage compassionate actions that foster a warm and supportive work environment. In summary, the results of both the quantitative and qualitative studies are consistent.

Keywords : Relationship, Organizational Culture, Satisfaction

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นที่เรียบร้อย ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่คอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนั้นผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนางานศึกษาให้มีคุณภาพ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้และองค์ความรู้ต่าง ๆ ความรู้ต่าง ๆ ที่คณาจารย์ได้ถ่ายทอดให้ ผู้ศึกษาจะนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อตนเองและสังคม

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา รวมถึงให้คำแนะนำข้อเสนอต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ที่ได้เสียสระเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง ทำให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณมารดา ที่คอยให้กำลังใจ และกัลยาณมิตร ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนในความสำเร็จในครั้งนี้

นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การศึกษา 2
กรอบแนวคิดการศึกษา 2
สมมติฐานของการศึกษา 3
ขอบเขตของการศึกษา 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ 8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 17
ความเป็นมาของโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา
และวัฒนธรรมองค์การ 26
ผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง 39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 47
การเก็บรวบรวมข้อมูล 50
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล 50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 53
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล อายุ วุฒิการศึกษา
ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 54

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา 57
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา 64
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน 70
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะปัญหาและความต้องการ แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา 76
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 77
สรุปผลการศึกษา 79
อภิปรายผลการศึกษา 83
ข้อเสนอแนะ 87
บรรณานุกรม 89
ภาคผนวก 91
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ 92
ข หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ 94
ค แบบสอบถาม 99
ง การหาดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) 106
จ หนังสือขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา 112
ฉ การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม (Reliability) 114
ประวัติผู้ศึกษา 116

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 39

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 54

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามในภาพรวมและรายด้าน 57

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ ด้านการบริการอย่างดีที่สุด 57

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ ด้านมีจิตอาสา 60

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ ด้านมีความโอบอ้อมอารี 62

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน 64

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 65

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ 66

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 68

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจกาปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน 69
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามอายุ 70
ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา 71
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 72
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 72
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ (ด้านการบริการอย่างดีที่สุด) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา 73
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ (ด้านมีจิตอาสา) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา 74
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ (ด้านความโอบอ้อมอารี) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา 75

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา 3
ภาพที่ 2.1 แสดงตารางภาพประเภทของวัฒนธรรมองค์การ 14

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วัฒนธรรมองค์กรเป็นแนวความคิด ค่านิยม ความเข้าใจ ความเชื่อ ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นบรรทัดฐาน เพื่อให้สมาชิกประพฤติปฏิบัติ สืบทอดกันไปจากรุ่นสู่รุ่น วัฒนธรรมแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกัน ในการทำงานแต่ละองค์กรจะสัมผัสได้ถึงวิถีชีวิต อุปนิสัย บุคลิกภาพ กิจกรรม ประเพณี ความเชื่อ รวมทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร

ซึ่งความต้องการของปัจเจกบุคคลที่หลากหลายและแตกต่างกันเป็นเรื่องสำคัญมากที่ทำให้ผู้บริหารองค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยของแรงจูงใจ ที่มีความเหมาะสมของแต่ละบุคคล หากพิจารณาบริบททางสังคมปัจจุบัน ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud, 1943) เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์ทุกคนมีแรงขับ (Drives) คือ ความต้องการที่ผลักดันเพื่อความอยู่รอด แรงขับนี้ถือเป็นพลังอย่างหนึ่งที่จะคอยผลักดันให้มนุษย์แสวงหาความสุขตามหลักแห่งความพอใจ (Pleasure Principle) ซึ่งเป็นที่มาของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ด้อยคุณภาพ มีผลต่อการมาปฏิบัติงาน ขาด ลา มาสาย จนถึง ลาออกจากองค์กร ซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาในการบริหารงานองค์กร ในทางกลับกันหากเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะแสดงถึงการบริหารงานที่ดีมีคุณภาพ และผลของการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560: 20-21)

โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา เป็นองค์กรที่ผู้ศึกษานั้นอยู่ในพื้นที่สูง ห่างไกลจากตัวเมือง มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างและหลากหลาย อาจจะเกิดปัญหาในการอยู่รวมกันในองค์กรไม่เข้าใจกัน อันเนื่องมาจากความแตกตามทางวัฒนธรรมประเพณี จนส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการบริหารองค์กรผู้บริหารย่อมต้องการให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ขาดความเต็มใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถจนเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ดีนั้น สิ่งที่สำคัญคือ ความสุขและความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงาน อาทิเช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในหน้าที่และงานที่ทำ ที่มีผลต่องานในองค์กร ในปัจจุบันการจูงใจคนในการทำงานในองค์กรไม่ได้มุ่งแต่ความรู้ความสามารถเท่านั้น หากยังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงานเป็นสำคัญ แม้ว่า

เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพียงใด หากขาดความพึงพอใจในงานนั้นแล้ว ผลงานที่ทำอาจไม่สำเร็จและไม่มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์

ในการศึกษาในครั้ง ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าประโยชน์ต่อผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงรูปองค์กร ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้เกิดการสร้างความพึงพอใจ เต็มใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และมีความสุขในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้สนใจศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องใช้ในการศึกษาศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

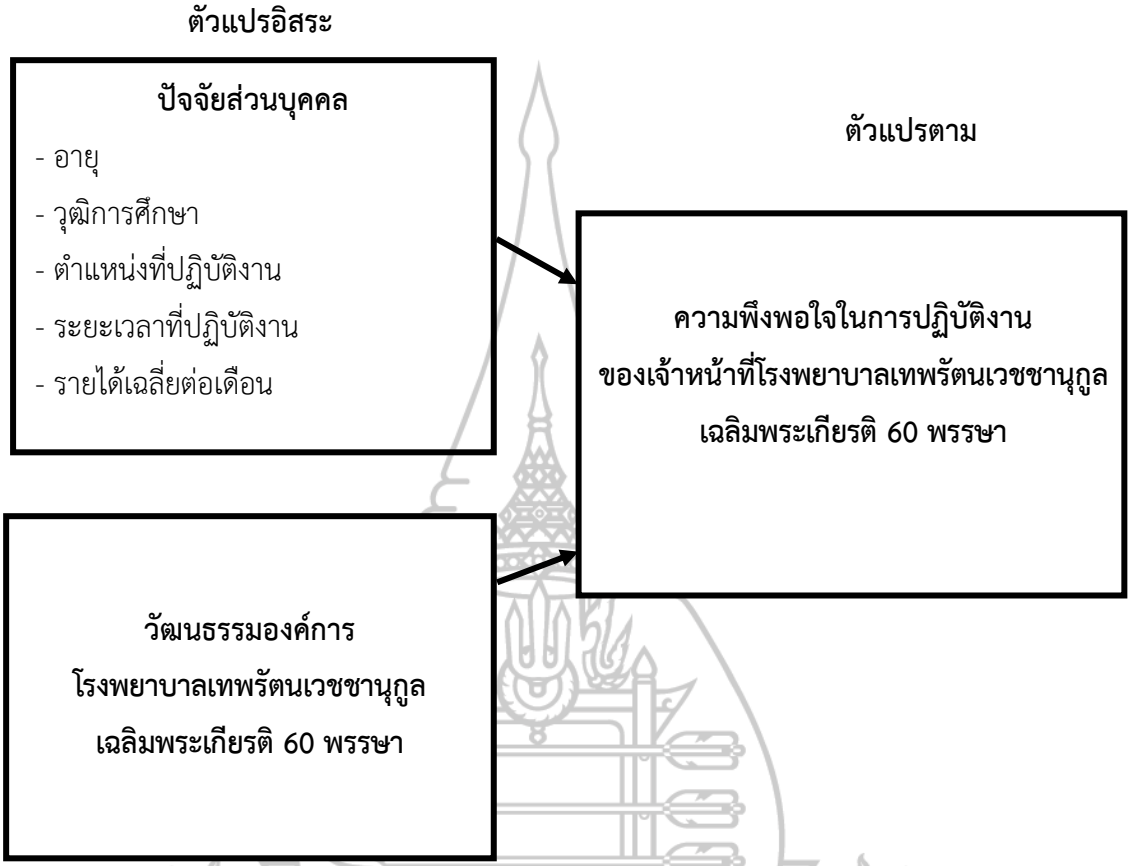
2.3 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

2.4 เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ เพื่อประมวลแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ใช้กรอบแนวคิดของ Geert Hofstedec และคณะ (1990) ซึ่งนำมาใช้เฉพาะปัจจัยที่มีความเหมาะสม กับการศึกษาในครั้งนนี้โดยผู้ศึกษาแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการบริการอย่างดีที่สุด 2. ด้านมีจิตอาสา (Volunteer) 3. ด้านโอบอ้อมอารี โดยผู้ศึกษาแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 2. ด้านความสัมพันธ์ 3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4. ด้านความมั่นคงในงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานศึกษาที่เกี่ยวของ เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานของการศึกษา

4.1 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการทำงาน โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา แตกต่างกัน

4.2 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการทำงาน โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา แตกต่างกัน

4.3 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ที่มีตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการทำงาน โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา แตกต่างกัน

4.4 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการทำงาน โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา แตกต่างกัน

4.5 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการทำงาน โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา แตกต่างกัน

4.6 วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์กับทางราชการ

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการอย่างดีที่สุด ด้านมีจิตอาสา ด้านโอบอ้อมอารี

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

5.3 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำนวน 198 คน บุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงในปีงบ 2567 จำนวน 195 คน (ข้อมูลจากงานทัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเทพรัตน์เวชชานุกูล เฉลิมพระเกรียติ 60 พรรษา ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2566)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเทพรัตน์เวชชานุกูล เฉลิมพระเกียติ 60 พรรษา ซึ่งมีบุคคลากรที่ปฏิบัติงานจริงในปีงบประมาณ 2567 จำนวน 195 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 จำนวน 130 คน และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 3 คน

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษาในครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลเทพรัตน์เวชชานุกูล เฉลิมพระเกียติ 60 พรรษา

5.5 ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มเก็บข้อมูลในการศึกษานี้ ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2566 – เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 25667 รวมเป็นระยะเวลา 11 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ในเรื่อง ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ และพฤติกรรม ของหน่วยงานที่มีร่วมกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพอันหนึ่งอันเดียวกัน

6.2 บริการอย่างดีที่สุด หมายถึง การให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างมีมาตรฐานและมีความปลอดภัย โดยยึดตามหลักจรรยาบรรณ และจริยธรรมวิชาชีพ การเอาใจใส่ดูแล ดุจญาติมิตร

6.3 มีจิตอาสา หมายถึง การมีจิตอาสาทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน เสียสละเพื่อส่วนรวมตามพระปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

6.4 โอบอ้อมอารี หมายถึง การสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ เป็นมิตร

6.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถจนเกิดผลการปฏิบัติงานที่

6.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน โดยเป็นงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด ปริมาณงาน การปฏิบัติงานตามคำสั่ง ความชัดเจนในการแบ่งงาน รวมทั้งการได้ร่วมแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

6.7 ความสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานร่วมกัน ความมีน้ำใจไมตรี ความสามัคคี ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการทำงานของผู้บังคับบัญชาหรือกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการได้รับความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในการติดต่อประสานงาน

6.8 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานทางด้านกายภาพของสถานที่ ได้แก่ อาคารสถานที่ตั้ง แสงสว่าง อุณหภูมิ ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสม ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

6.9 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถในผลงานที่ทำ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนให้เปลี่ยนแปลงสายงานที่สูงขึ้น หรือการส่งเสริมให้ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ หรือได้รับคัดเลือกให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งงาน ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกมั่นคงในงานและอาชีพ หรือมีความรักผูกพันในงานที่ปฏิบัติ โดยไม่มีความคิดที่จะเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดหรือลาออกก่อน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

7.1.1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์การ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

7.1.2 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

7.1.3 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

7.1.4 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60

7.2 ประโยชน์ทางการปฏิบัติ

7.2.1 เป็นแนวทางในด้านการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน ให้สอดคลองกับวัฒนธรรมองค์การ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

7.2.2 ข้อเสนอแนะและบทสัมภาษณ์ที่ได้รับ สามารถใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยจิตบริการ อย่างเต็มใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถจนเกิดผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกันของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา” ผู้ศึกษาได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
   1.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ
   1.2 ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ
   1.3 องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การ
   1.4 หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ
   1.5 ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ
   1.6 แนวคิดของวัฒนธรรมองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   2.1 ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   2.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา และวัฒนธรรมองค์การ
4. ผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและคำจำกัดความไว้มากมาย ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากหลายแหล่งที่มา อาทิเช่น หนังสือ บทความ ตำรา รายงานการศึกษา วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่น ๆ จึงสรุปข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

1.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

Richard L. Daft (1992) (อ้างถึงในนิติพล ภูตะโชติ,2566:134) วัฒนธรรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับค่านิยม (Values) ความเชื่อ (beliefs) ความเข้าใจ (understandings) เป็นวิธีคิดร่วมกันของบุคคลในองค์กร วัฒนธรรมองค์การยังสามารถถ่ายทอดจากสมาชิกรุ่นหนึ่งไปยังสมาชิกอีกรุ่นหนึ่งต่อ ๆ ไป ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่

Judith R. Gorden (1990) (อ้างถึงในนิติพล ภูตะโชติ,2566:134) วัฒนธรรมหมายถึง ค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) ความเข้าใจ (Understandings) บรรทัดฐานต่าง ๆ (Norms) ของบุคคลในองค์กร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในแต่ละองค์กร ทุกองค์กรจะสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การของตนเองขึ้นมา ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของค่านิยม ความเข้าใจร่วมกันของสมาชิก ในองค์กรทุกคน ซึ่งค่านิยมเหล่านี้จะแสดงออกมาให้เห็นโดยสัญลักษณ์เรื่องราว วีระบุรุษ คำขวัญ และงานพิธีต่าง ๆ ขององค์กร

Gordon (1999) (อ้างถึงใน สิมาพร แจ่มบุญศรี, 2552: 13) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ สิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่รวมเอาข้อสมมติฐาน (Set of Assumptions) ความเชื่อและคำนิยมที่สมาชิกขององค์กรที่มีร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม วัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับการมีความหมายหรือการตีความร่วม ซึ่งส่วนมากรู้กันภายในและมีลักษณะเฉพาะกลุ่ม

นิติพล ภูตะโชติ (2566,น.135)วัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิด ค่านิยม ความเข้าใจ ความเชื่อ ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นบรรทัดฐานเพื่อให้สมาชิกประพฤติปฏิบัติสืบทอดกันไปสู่สมาชิกรุ่นใหม่ วัฒนธรรมแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกันในการทำงานแต่ละองค์กร จะสัมผัสได้ถึงวิถีชีวิต อุปนิสัย บุคลิกภาพ กิจกรรม ประเพณี ความเชื่อ รวมทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ในการแสดงออกของสังคมนั้นย่อมมีความแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีรูปแบบการกระทำและวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของตนเองไม่เหมือนองค์กรอื่น ๆ ในด้านการบริหารนั้นมีความเชื่อว่า วัฒนธรรมขององค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร คุณภาพของงาน รวมทั้งยังมีผลต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่ในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีการสร้างระเบียบแบบแผน เพื่อให้สมาชิกปฏิบัติร่วมกัน อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การจะมีผลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หลายอย่าง เช่น ความร่วมมือของสมาชิก การตัดสินใจการปฏิบัติงาน สมาชิกในองค์กรจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามสร้างและแสวงหาวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับองค์กรของตน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากความหมายข้างต้น ผู้ศึกษาพอสรุปได้ว่า ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิด ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ ประเพณี ของสมาชิกในองค์กร ที่ยึดถือปฏิบัติจากรุ่นสู่รุ่น อีกนัยหนึ่งวัฒนธรรมองค์การทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร รักและห่วงใยองค์กร อันทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรอยากมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด อย่างต่อเนื่อง

1.2 ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมเป็นระบบพฤติกรรมที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นมาตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (นิยพรรณ วรรณศิร, 2540: 140) ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมพอสังเขปได้ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การเป็นผลผลิตของระบบความคิดของมนุษย์ (Cognitive Systems) ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบทางชีวภาพ (Biological System) เพราะความคิดเกิดมาจากระบบสมอง ระบบประสาท และระบบจิตใจของมนุษย์รวมกัน

2. วัฒนธรรมองค์การสามารถไว้ไม่ใช่สิ่งคงที่ตายตัว วัฒนธรรมองค์การเป็นผลผลิตของระบบความคิดและแสดงออกมาทางพฤติกรรม อันได้แก่ การกระทำในแง่ของการสร้างวัตถุ (ผลิตสิ่งของ) และระบบต่าง ๆ ทางสังคม การคิดของมนุษย์ก็คือ ความคิดที่เปลี่ยนไปได้เรื่อย ๆ เมื่อวัฒนธรรมคือผลผลิตของระบบ ความคิดของมนุษย์ก็ย่อมเปลี่ยนแปลง ไม่คงที่ และไม่ตายตัว

3. วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่บุคคลได้มาด้วยการเรียนรู้ วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สมาชิกในสังคมเรียนรู้มาจากสมาชิกรุ่นก่อนตน ซึ่งเป็นผู้อบรมสั่งสอนบอกกล่าวเล่ากันต่อ ๆ กันมา และเกิดมาจากการสังเกต จากการลองผิดลองถูก บุคคลจะสามารถเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ตั้งแต่เกิดจนโต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงต้นของชีวิตของมนุษย์ จะเป็นช่วงสั่งสมวัฒนธรรม(enculturation) ที่สำคัญมาก และจะต้องเรียนรู้ไปจนกว่าจะประพฤติปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม และครรลองของชีวิตได้เหมือน ๆ กับสมาชิกคนอื่น ๆ ของสังคม และเมื่อโตเป็นผู้ใหญ่ก็มีหน้าที่อบรมสั่งสอนวัฒนธรรมของตนนั้นให้แก่สมาชิกรุ่นเยาว์ของสังคมต่อไปอีก

4. วัฒนธรรมเป็นสมบัติส่วนรวม ครรลอง หรือระบบการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคมต้องสอดคล้องกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม บุคคลต้องเรียนรู้ที่จะประพฤติปฏิบัติให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นจึงจะอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี คนเราอยากได้ให้ตนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นเสมอเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมประเภทหนึ่งที่ไม่สามารถดำรงชีพอยู่โดยลำพังตนเองได้ เมื่อมนุษย์คิดพฤติกรรม และสิ่งของใด ๆ ขึ้นมาก็ต้องทดลองใช้จนได้ที่เสียก่อน แล้วจึงเผยแพร่ออกไปสู่คนส่วนใหญ่ของสังคมของตน เมื่อทุกคนทดลองใช้แล้วรู้สึกสะดวกสบายแก่ตนจึงได้ยอมรับไปใช้ทั่วกัน จากนั้นก็เผยแพร่ให้กว้างขวางออกไป วัฒนธรรมที่บุคคลคิดขึ้นมานี้ก็จะตกเป็นสมบัติของคนทั้งหมดในสังคม เพราะทุก ๆ

คนยอมรับนำไปประพฤติปฏิบัติตาม จากนั้นจะนำวัฒนธรรมเหล่านั้นสั่งสมเป็นมรดกตกทอดส่งต่อไปให้สมาชิกรุ่นหลังต่อไป (อ้างถึงใน วิมลมณี นนทเสน, 2556, น.11)

1.3 องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย (นิติพล ภูตะโชติ, 2566, น.135 – 137)

1. ค่านิยม (Values) เป็นความเชื่อมั่นพื้นฐานของบุคคลซึ่งจะนำไปสู่การกระทำและแบบอย่างของพฤติกรรมของบุคคลในสังคม และยังเกี่ยวข้องกับศีลธรรม ความถูกต้อง ความดี ความรู้สึกนิยมชมชอบ เห็นคุณค่า เห็นความสำคัญและประโยชน์

2. ทัศนคติ (Attitudes) เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เฉย ๆ ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า เขามีความรู้สึกอย่างไรกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

3. ความเชื่อ (Beliefs) เป็นความคิด ความเข้าใจ การยอมรับในสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล ความเชื่อของมนุษย์มาจากความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม ดังนั้น ความเชื่อนี้อาจจะสนับสนุนหรือขัดขวางให้เกิดความรู้สึกในทางดีคือ ชอบ ทางไม่ดีคือ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล ดังนั้น ความเชื่อจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

4. บรรทัดฐาน (Norms) เป็นแบบแผนที่บุคคลใช้ในการยึดถือ และเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนในสังคม

5. สัญลักษณ์ (Symbols) เป็นวัตถุหรือสิ่งของที่เป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถบ่งบอกให้เห็นถึงวัฒนธรรมขององค์กร ตัวอย่างสัญลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ เครื่องหมายการค้า รางวัล ภาพรูปปั้นอาคารหรือตึกสำนักงาน ธง ป้ายชื่อบริษัท อนุสาวรีย์

6. พิธีกรรมต่าง ๆ (Rituals) เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางองค์กรจัดทำขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ เช่น การจัดงานวันก่อตั้งบริษัท การจัดงานปีใหม่ งานแข่งขันกีฬางานจัดเลี้ยงให้แก่พนักงาน (Staff party) งานฉลองครบรอบเหตุการณ์ต่าง ๆ

7. เรื่องเล่า (Stories) เป็นประวัติความเป็นมา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีการบอกต่อกันมา ซึ่งเป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลสำคัญ ความสำเร็จ เหตุการณ์สำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในอดีต และเรื่องราวดังกล่าวได้ถูกบอกเล่าถ่ายทอดให้พนักงานใหม่ได้รับทราบต่อ ๆ กันไป

8. วีรบุรุษ (Heroes) คือ บุคคลที่สมาชิกในองค์กรให้ความเคารพ ยกย่องชมเชยในความดี ความสามารถที่โดดเด่น และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่านิยมขององค์กร ผู้ที่เป็นวีรบุรุษขององค์กร อาจได้แก่ ผู้ก่อตั้งบริษัท เจ้าของกิจการ หัวหน้างาน ผู้นำองค์กร ผู้บริหาร

9. คำขวัญ (Slogans) เป็นวลี เป็นถ้อยคำ หรือประโยคที่แสดงถึงคุณค่า ค่านิยมขององค์กร คำขวัญจะใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้ลูกค้าสามารถจดจำถึงความรู้สึกนึกคิดและคุณภาพของสินค้าและบริการ

10. จริยธรรม (Ethics) เป็นความสำนึกของแต่ละบุคคลว่าอะไรถูก อะไรผิด สิ่งไหนควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ จริยธรรมจะมีผลต่อความรับผิดชอบในสังคม

11. กฎข้อบังคับ (Rules) เป็นข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้พนักงานประพฤติปฏิบัติตาม เป็นกฎการปฏิบัติงานของพนักงาน กฎการลงโทษ เป็นต้น

12. บทบาท (Roles) เป็นการกระทำตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ เช่น บทบาทของผู้บริหาร บทบาทของผู้บังคับบัญชา หรือบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.4 หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การเป็นรูปแบบ และมีเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละองค์กร ซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง

2. วัฒนธรรมของแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกัน วัฒนธรรมของแต่ละองค์กรจะเป็นตัวกำหนดและบ่งบอกถึงความแตกต่างจากองค์กรอื่น

3. วัฒนธรรมองค์การจะทำให้สมาชิกเกิดความผูกพัน ความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น

4. วัฒนธรรมองค์การเป็นตัวกำหนดมาตรฐานที่เหมาะสม เกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวทางปฏิบัติสำหรับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง เป็นการชี้นำและควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรทิศทางเดียวกัน

5. ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบของสังคม และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.5 ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ Richard L. Daft (1992) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability culture) วัฒนธรรมแบบปรับตัวจะให้ความสำคัญในเรื่องของความยืดหยุ่น เพื่อมุ่งเน้นสำหรับตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกได้ตลอดเวลา พนักงานขององค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้ มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการปฏิบัติหน้าที่ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานกล้าเสี่ยงกล้าคิดค้นเรื่องใหม่ ๆ กล้าทดลองในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในเรื่องต่าง ๆ ได้มากขึ้น เน้นเรื่องการกระจายอำนาจเพื่อให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว เป็นการสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับองค์กร วัฒนธรรมแบบปรับตัวจะพบมากในองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก

2. วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement culture) วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับ เรื่องเสถียรภาพความมั่นคงและการยอมรับจากสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร จะเน้นเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน เช่น ส่วนครองตลาด ยอดขาย เรื่องกำไร จะมีการ

กำหนดความต้องการกำไรเป็นเปอร์เซ็นต์ องค์กรที่มุ่งผลสำเร็จจะให้ความสำคัญในการแข่งขันในเชิงรุก พนักงานจะมีการแข่งขันกันอย่างหนักเพื่อเพิ่มยอดขายและกำไร ขยายส่วนครองตลาด องค์กรวัฒนธรรมแบบนี้จะส่งเสริมให้พนักงานขยันขันแข็งเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน มีระบบการให้รางวัลแบบจูงใจ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน เช่น การให้ตั๋วเครื่องบินไปท่องเที่ยวต่างประเทศ พนักงานที่มีความสามารถจะมีผลตอบแทนสูง มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเร็ว ส่วนพนักงานที่มีผลงานไม่ดีอาจหมดกำลังใจในการทำงานและออกจากงานไป

3. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan culture) วัฒนธรรมแบบเครือญาติจะเน้นให้ความสำคัญแบบยืดหยุ่นและเอื้ออาทรต่อกัน องค์กรแบบนี้จึงมีลักษณะแบบญาติมิตร ทำงานร่วมกันเสมือนกับเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน มุ่งเน้นในความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ดังนั้น พนักงานที่ทำงานในองค์กรแบบเครือญาติจึงมีความผูกพันกับองค์กรสูง มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมาก รวมทั้งมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในองค์กรดังกล่าว พนักงานจะมีความสุขกับการทำงาน และชอบองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้มากกว่า วัฒนธรรมแบบเครือญาติจะมุ่งตอบสนองสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นสำคัญ

4. วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายใน เป็นเรื่องของความมีเสถียรภาพความมั่นคงในการทำงาน ความมีระเบียบในการทำงาน ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และเรื่องของการประหยัด ส่วนมากจะให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ดังนั้น วัฒนธรรมแบบราชการจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพเสถียรภาพความมั่นคง สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ เป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง เช่น หน่วยงานของรัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

ภาพที่ 2.1 แสดงตารางภาพประเภทของวัฒนธรรมองค์การ

ที่มา พฤติกรรมองค์กร, นิติพล ภูตะโชติ, (2566, น. 139)

1.6 แนวคิดของวัฒนธรรมองค์การ

Geert Hofstede และคณะ (1990) ได้แบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 4 ชั้น ชั้นเปลือกนอก ได้แก่ การกระทำและสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนสัญลักษณ์หรือคำพูดที่ใช้ ซึ่งเป็นที่เข้าใจกันเองในหมู่สมาชิกองค์กร ชั้นที่ 2 ได้แก่ วีรบุรุษ (Heroes) หรือบุคคลที่สมาชิกในองค์กรให้การเคารพยกย่องและยึดถือเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติ เช่น การตรงต่อเวลา การแต่งกาย ความขยันอดทน ชั้นที่ 3 ธรรมเนียมการปฏิบัติ (Rituals) ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่สมาชิกในองค์กรแสดงออกร่วมกัน

เป็นส่วนของการควบคุมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในองค์กร เช่น การแสดงความเคารพ ผู้อาวุโส การประกอบพิธีกรรมทางศาสนา การจัดพิธีการฉลองในวาระต่าง ๆ เป็นต้น และชั้นที่ 4 คือ ค่านิยม ได้แก่ สิ่งที่สมาชิกในองค์กรยึดถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ และใช้ในการประเมินค่าว่าพฤติกรรมใดเป็นสิ่งดีและไม่ดี ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ ค่านิยมจึงเป็นสิ่งที่อยู่ลึกที่สุด เป็นเรื่องของความคิดและจิตใจ และทั้งหมดนี้แสดงออกในวิถีการทำงานของสมาชิกองค์กร

Denise M. Rousseau (1990) แบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ชั้นภายนอกที่เป็นสิ่งประดิษฐ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น ชั้นที่ 2 เป็นแบบแผนพฤติกรรม ชั้นที่ 3 เป็นบรรทัดฐาน ชั้นที่ 4 ได้แก่ ค่านิยม และชั้นที่ลึกสุดชั้นที่ 5 คือ ฐานคติพื้นฐาน (Basic Assumption)

Edgar H. Schein (1992) แบ่งลำดับชั้นของวัฒนธรรมองค์การเป็น 3 ระดับ ชั้นที่ 1 ได้แก่สิ่งประดิษฐ์ (artifacts) ชั้นที่ 2 คือ ค่านิยมที่แสดงออก และชั้นที่ 3 คือ ฐานคติพื้นฐาน (ติน ปรัชญพฤทธิ์ และสุพิณ เกชาคุปต์, 2566, น. 7-6 – 7-7)

นิติพล ภูตะโชติ (2023) แบ่งรูปแบบและแนวความคิดของวัฒนธรรมองค์การจึงสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. แบบริเริ่มสร้างสรรค์และกล้าเสี่ยง (Innovation and Risk Taking) องค์กรที่มีลักษณะแนวความคิดแบบนี้ ผู้บริหารจะให้การสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานกล้ากระทำ กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น ลักษณะเด่นของแนวความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์และกล้าเสี่ยง คือ

1.1 สนับสนุนให้พนักงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ สินค้าใหม่

1.2 มุ่งเน้นให้พนักงานกล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

1.3 มุ่งเน้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่

1.4 เปิดโอกาสให้พนักงานเกิดการทดลองในเรื่องต่าง ๆ

2. แบบให้ความสนใจในรายละเอียด (Attention to Detail) สมาชิกในองค์กรจะให้ความสนใจในรายละเอียดต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ความสำคัญในความถูกต้องในการทำงาน ใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด องค์กรจะมีความมุ่งหวังให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

3. แบบมุ่งผลสำเร็จหรือผลงาน (Outcome Orientation) ผู้บริหารขององค์กรจะเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จหรือผลงานที่ได้รับ คือ ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของงาน เน้นเรื่องผลงาน ผลผลิตว่า สามารถผลิตสินค้าได้ตามที่กำหนดหรือไม่

4. แบบให้ความสำคัญที่บุคคล (People Orientation) องค์กรจะให้ความสำคัญในเรื่องของผลกระทบต่อบุคคลในองค์กรมาก ให้ความสำคัญใส่ใจดูแลพนักงาน เน้นผลกระทบต่อบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ องค์กรจะเน้นความสำคัญไปที่บุคลากร

5. แบบทำงานเป็นทีม (Team-Orientation) ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ องค์กรจะให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานเป็นรายบุคคล เน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ความสำเร็จของกลุ่มคือความสำเร็จของทุกคน การมีส่วนร่วมของทุกคน และมีทีมงานที่ดีจะช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จ

6. แบบการทำงานเชิงรุก (Aggressiveness) ผู้บริหารขององค์กรจะเน้นหรือกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานในลักษณะแบบเชิงรุก คือ กระตุ้นให้พนักงานเกิดการแข่งขันกันทำงาน จะไม่ปล่อยให้การทำงานดำเนินไปเรื่อย ๆ เพราะจะทำให้บรรลุผลล่าช้า ดังนั้น แนวคิดแบบการทำงานในเชิงรุกจะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้รวดเร็ว

7. แบบมั่นคงหรือมีเสถียรภาพ (Stability) องค์กรจะให้ความสำคัญโดยมุ่งเน้นในเรื่องความมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพขององค์กร มากกว่าความเจริญเติบโตขององค์กร ถ้าองค์กรเจริญเติบโตแต่ขาดความมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพ อาจจะเป็นผลเสียหายต่อองค์กรมากกว่า ดังนั้น องค์กรในลักษณะนี้จะให้ความสำคัญในเรื่องความมั่นคงมากกว่าการขยายกิจการ

8. แบบกำหนดเป้าหมายไว้แน่นอน (Direction) ผู้บริหารองค์กรในลักษณะนี้จะมีการกำหนดเป้าหมายในการบริหารงานเอาไว้ชัดเจน และแน่นอนแล้วว่าจะทำอะไรบ้าง เช่น เป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่น เป็นผู้ผลิตรายใหญ่ในประเทศ ฯลฯ

9. แบบบูรณาการ (Integration) องค์กรที่มีแนวความคิดในลักษณะนี้ จะเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานร่วมกัน ประสานสามัคคีกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้การทำงานสอดคล้องกันไปด้วยดี มุ่งเน้นการทำงานร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กร การประสานงานเพื่อให้งานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10. แบบการสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management support) ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ช่วยแก้ปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายได้

11. แบบการควบคุม (Control) องค์กรจะมุ่งเน้นในเรื่องการควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ เป็นการควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานเพื่อไม่ให้พนักงานกระทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ต้องการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด

12. แบบเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Identity) องค์กรจะเน้นและให้ความสำคัญให้เกิดความรู้สึกว่า พนักงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานทุกคนมีความสำคัญ องค์กรเป็นของทุกคน ความสำเร็จขององค์กรคือความสำเร็จของทุกคน ดังนั้น แนวคิดนี้จึงมุ่งเน้นความเป็นเจ้าของหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ตนทำงานอยู่

13. แบบระบบการให้รางวัล (Reward System) แนวความคิดในลักษณะนี้ผู้บริหารให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการให้รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน หรือจากความสามารถในการทำงานของพนักงานแต่ละคน มากกว่าการให้รางวัลในลักษณะการสนิทสนม หรือความชอบเป็นการส่วนตัว หรือระบบอาวุโส เป็นการสนับสนุนคนเก่าคนที่มีความสามารถอย่างแท้จริง

14. แบบจัดการเรื่องความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) องค์กรจะสนับสนุนให้พนักงานแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ อย่างเปิดเผย คือ พนักงานทุกคนสามารถวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับความขัดแย้งได้อย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเปิดเผย

15. แบบการติดต่อสื่อสาร (Communication Pattern) การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญในองค์กร ถ้าการติดต่อสื่อสารขาดประสิทธิภาพจะทำให้เกิดปัญหามากมายในองค์กร ดังนั้นองค์กรที่เน้นเรื่องการติดต่อสื่อสาร จะให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา และมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อให้การติดต่อสื่อสารและการทำงานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์การ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การที่เกี่ยวกับงานวิจัย โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์การเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ให้มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และวัฒนธรรมองค์การ ที่ประกอบไปด้วย ค่านิยม ความเชื่อความเชื่อพื้นฐานที่สมาชิกในองค์กรยึดถือร่วมกัน ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กร เป็นบรรทัดฐานทางสังคมและพฤติกรรมที่คาดหวังภายในองค์กร สืบทอดกันไปจากรุ่นสู่รุ่น ซึ่งผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรให้กับเจ้าหน้าที่ในองค์กร อันประกอบด้วย 1.การบริการที่ดี 2.มีจิตอาสา 3.ความโอบอ้อมอารี ซึ่งเป็นตัวกำหนดกลยุทธทิศทาง แนวปฏิบัติและเป้าหมายของเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้เป็นในทิศทางเดียวกัน อันจะทำให้การทำงานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยได้นำตัวแปรองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร นำมาใช้สร้างแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Meatal Process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกความตั้งใจ เกิดขึ้นเนื่องจากจิตสำนึกของคนไปเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่กล่าว คือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้น ๆ เสียก่อน แล้วจึงเกิดดวามรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ดังนั้น ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวางและจริงจังมากขึ้น

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญมาก งานใดก็ตามถ้าผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้ทำงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานที่ทำอยู่ ผลเสียจะเกิดแก่หน่วยงานและองค์กรนั้น ๆ การทำความเข้าใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานมิใช่เรื่องที่ง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมเหล่านั้น

2.1 ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้หลากหลายพอสังเขปได้ ดังนี้

คอทเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 45; อ้างอิงจาก Kotter, 1994, p. 45) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับกับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของบุคคลซึ่งระดับความพอใจนั้น จะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับความคาดหวัง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, น. 122) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, น. 95-96) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบ ซึ่งอาจมองได้ทั้งจากทัศนคติโดยรวมทั้งหมด หรือวัดจากความพึงพอใจในงานที่มุ่งเฉพาะส่วนที่สำคัญ เช่น งานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมที่มีรูปแบบหลายมิติ นอกจากนั้น ความพึงพอใจในงานยังมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ แบบช้า ๆ แต่เมื่อความพึงพอใจลดลงอย่างรวดเร็วเพราะความพึงพอใจในการทำงาน ถือเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคลแต่ละคนนั้น ย่อมส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร

สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในหน่วยงาน เพื่อตอบสนองและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานและประสิทธิภาพของงาน ตามนโยบายของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานต่อไป

2.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, น. 123-129) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนาน จนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานศึกษาหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลา ในการทำงานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาวน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะของงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูงแต่งานที่ทำเป็นงานประจำ พบว่ามักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการศึกษาไม่เด่นชัดนัก จากงานศึกษาบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่า เหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ ในรายงาน ศึกษาหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้ไม่มีความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานศึกษาหลายชิ้นพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in The Job) ได้แก่

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาศึกษาพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดีมีงานให้เลือกทำจะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมี

ความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษา ไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้วในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหวความมั่นคงในงาน ถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็น

ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมาก จนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งดีกว่าผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยกว่า อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยาก และอีดอัดอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานจึงมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงานด้วยเช่นกัน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญกำลังใจดี จะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงาน คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศมักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศ การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า มีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานว่า รายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) (อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2550, น.182-187) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า "มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไปความต้องการ อีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้" ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ เสนอความคิดเห็นว่า คนถูกจูงใจโดยความต้องการหลายอย่าง และความต้องการเหล่านั้นเป็นไปตามลำดับขั้น ความต้องการขั้นสูงไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงความพอใจได้ จนกระทั่งได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำก่อน มาสโลว์ได้กำหนดว่า มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ในองค์กรสิ่งที่เป็นการสะท้อนถึงความต้องการ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง อันเป็นสิ่งตอบแทนที่ออกมาในลักษณะเป็นตัวเงิน และ

ผลประโยชน์เกื้อกูลสวัสดิการ อันเป็นสิ่งตอบแทนที่ออกมาในลักษณะไม่ได้เป็นตัวเงิน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำรงชีพของมนุษย์

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัยก็เป็นความต้องการถัดจากความต้องการทางกาย เป็นความต้องการที่ทำให้คนมีชีวิตที่ปลอดจากอันตรายทางกายและความกลัวการสูญเสียงาน ทรัพย์สมบัติ อาหาร เสื้อผ้าหรือที่อยู่อาศัย ในองค์กรสิ่งที่เป็นการสะท้อนถึงความต้องการ ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นต่อการที่จะถูกปลดออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลและไม่เป็นธรรม ต้องสร้างหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตการงาน เช่น การมีเงินบำเหน็จบำนาญ การมีกองเงินทุนขาดแคลนเมื่อยามต้องเป็นคนไร้ความสามารถ เป็นต้น

3. ความต้องการความผูกพันหรือการมีมิตรสัมพันธ์ (Affiliation or Belonging Needs) มนุษย์โดยทั่ว ๆ ไป ปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนฝูง มีความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ในองค์กรความต้องการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา อันแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในตัวเขา การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมงาน ตลอดจนการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผู้บังคับบัญชา

4. ความต้องการความยกย่อง (Self-esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับความยกย่องนับถือในความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ เพื่อทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ในองค์กรความต้องการได้รับความยกย่องเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ และให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ผู้บริหารงานอาจมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และมอบหมายงานหรือเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น หรือมีการมอบหมายให้เป็นตัวแทนขององค์กรในการเข้าไปร่วมประชุม ซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงการยอมรับความรู้ความสามารถ ให้ความเชื่อมั่นและเชื่อถือว่าเป็นคนที่มีความสามารถสูงในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

5. ความต้องการการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) มาสโลว์ คำนึงว่า ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการบรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ ให้การเพิ่มความสามารถให้แก่คน ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตสามารถพบได้ในองค์กรที่เปิดโอกาสให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยมีการให้อำนาจและมีความคิดสร้างสรรค์ มีการฝึกอบรมสำหรับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่มีความท้าทาย และมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน อันเป็นความคาดหวังสูงสุดในชีวิตหน้าที่การงาน

ทฤษฎีของไมเออรส์ (Myers, 1970, p. 124) ได้เสนอแนวความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเน้นหนักในเรื่องเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะ ดังนี้

1. งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ

2. งานนั้น จะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

3.2 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง

3.3 งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจ

3.4 งานนั้นจะต้องสามารถทำสำเร็จได้

เป้าหมายของการทำงานในลักษณะนี้ จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จของงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา ความพึงพอใจมีผลทำให้เกิดทัศนคติในการทำงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดความพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร เช่น การขาดงาน ถ่วงงาน ไม่รับผิดชอบต่องาน การเปลี่ยนงาน เป็นต้น และจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หากบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการโดยองค์กรที่มีผลต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความท้าทาย ความคิดสร้างสรรค์ การยกย่อง ความมั่นคง การจัดการด้านมนุษย์สัมพันธ์ การเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทน เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทัศนคติหรือความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อหน่วยงานต่อไป

3. ความเป็นมาของโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาและวัฒนธรรมองค์การ

โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา อยู่ในการสนับสนุนของมูลนิธิเทพรัตนเวชชานุกูล จึงได้มียุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติ ให้ความสำคัญกับศาสตร์พระราชาที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการดูแลรักษาและใช้ประโยชน์อย่างสมดุลในระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระยะ ๒๐ ปี ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ โดยได้กำหนดค่านิยมร่วมของโรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติ “บริการด้วยใจ ความเป็นมนุษย์ ความเป็นหนึ่ง เป็นมากกว่าโรงพยาบาล” เพื่อมุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติ ที่มีคุณภาพเพื่อชุมชนและเป็นต้นแบบการบูรณาการศาสตร์พระราชา

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นโรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติที่ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง มีมาตรฐาน เป็นเลิศด้านการบริหาร บริการ และวิชาการทางสาธารณสุข

พันธกิจ (Mission)

1. โรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลเศษฐกิจพอเพียง
2. โรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติที่มีมาตรฐานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
3. บริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล
4. บูรณาการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับระบบบริหารจัดการและบริการแบบมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

เป้าประสงค์ (Goal)

1. เป็นศูนย์เรียนรู้ตามแนวพระราชดำริตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีและเหมาะสม
3. เป็นโรงพยาบาลที่มีการดูแลสุขภาพประชาชนทุกกลุ่มวัย แบบองค์รวม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน
4. พัฒนาหน่วยบริการทุกระดับ ผ่านการรับรองคุณภาพบริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้รับและผู้ให้บริการ
5. เป็นโรงพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน
6. บุคลากรในโรงพยาบาล เป็นคนดี มีคุณค่า และมีความผาสุก

7. เป็นโรงพยาบาลที่บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และนำเทคโนโลยีดิจิตอลมาเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการ

เข็มมุ่ง

1. โรงพยาบาลสีเขียว
2. การบำบัดผู้ป่วยด้วยเมทาโดน
3. การเข้าถึงบริการผู้ป่วยที่ห่างไกล

ค่านิยม/วัฒนธรรมองค์การ (Values): DVH

D = Do the Best (ความเป็นเลิศด้านบริการ)

บริการอย่างดีที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างมีมาตรฐานและมีความปลอดภัย โดยยึดหลักการของ Happy MOPH (กระทรวงสาธารณสุข, 2564) ค่านิยมของกระทรวงสาธารณสุขในด้านใส่ใจประชาชน (P: People Centered)

P: People Centered ใส่ใจประชาชน คือ ต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงานเพื่อประโยชน์อันดีแก่ประชาชน โดยใช้หลักเข้าใจ เข้าถึง พึ่งได้ ประกอบด้วย หลักการบริการที่ดีของโรงพยาบาล ดังนี้

1. การดูแลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง: จุดสนใจหลักควรอยู่ที่ความเป็นอยู่และความพึงพอใจของผู้ป่วย สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความเคารพ ให้เกียรติ และความเห็นอกเห็นใจ และให้พวกเขามีส่วนร่วมในการตัดสินใจดูแลตนเอง

2. คุณภาพและความปลอดภัย: การให้บริการดูแลสุขภาพคุณภาพสูงโดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งรวมถึงการรักษามาตรการควบคุมการติดเชื้อที่เหมาะสม การใช้แนวทางปฏิบัติที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ และการติดตามและปรับปรุงคุณภาพการดูแลอย่างต่อเนื่อง

3. ความทันเวลา: การดูแลให้ผู้ป่วยได้รับการเข้าถึงการดูแลอย่างทันท่วงที ถือเป็นสิ่งสำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับการลดเวลารอคอย ให้การตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการของผู้ป่วย และการประสานงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน: การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพ ผู้ป่วย และครอบครัว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการที่ดีของโรงพยาบาล ซึ่งรวมถึงการแบ่งปันข้อมูลที่ชัดเจนและรัดกุม การรับฟังอย่างกระตือรือร้น และการทำงานร่วมกันระหว่างทีมดูแลสุขภาพ

5. ความต่อเนื่องของการดูแล: การดูแลผู้ป่วยให้เปลี่ยนผ่านอย่างราบรื่นตลอดการเข้าพักในโรงพยาบาล และนอกเหนือจากนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประสานงานที่เหมาะสมระหว่างผู้ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพและสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงการวางแผนจำหน่ายที่ครอบคลุม

6. การเคารพสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย: การเคารพในความเป็นอิสระ ความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของผู้ป่วย ถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งรวมถึงการได้รับความยินยอมโดยแจ้งให้ทราบ การรักษาความลับของข้อมูลทางการแพทย์ และการจัดการข้อกังวลและความคับข้องใจของผู้ป่วย

7. ความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณ: การรักษามาตรฐานระดับสูงของความเป็นมืออาชีพ จรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ดีของโรงพยาบาล ซึ่งรวมถึงการยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ การรักษาความสามารถ และการดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย

V = Volunteer (มีจิตอาสา)

มีจิตอาสาทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน เสียสละ เพื่อส่วนรวม ตามพระปณิธานของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

“จิตอาสา” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของ “จิตอาสา” ดังนี้

“จิต” เป็นคำนาม หมายถึง ใจ สิ่งที่มีหน้าที่รู้ คิด และนึก

“อาสา” เป็นคำกริยาหมายถึง เสนอตัวเข้ารับทำ

ดังนั้น “จิตอาสา” จึงหมายถึง จิตแห่งการให้ความดีงามทั้งปวงแก่เพื่อนมนุษย์ โดยเต็มใจ สมัครใจ อิ่มใจ ซาบซึ้งใจ ปิติสุข ที่พร้อมจะเสียสละเวลา แรงกาย แรงสติปัญญา เพื่อสาธารณประโยชน์ในการทำกิจกรรมหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น โดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น เป็นจิตที่ไม่นิ่งดูดายเมื่อพบเห็นปัญหาหรือความทุกข์ยากที่เกิดขึ้นกับผู้คน เป็นจิตที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี และเห็นน้ำตาเปลี่ยนแปลงเป็นรอยยิ้ม เป็นจิตที่เปี่ยมด้วย “บุญ” คือความสงบเยือกเย็น และพลังแห่งความดีอีกทั้งยังช่วยลด “อัตตา” หรือความเป็นตัวตนของตนเองลงได้

จิตอาสา 904.(2560)จิตอาสาฝ่ายแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง งานจิตอาสาที่ปฏิบัติงานสนับสนุนและช่วยอำนวยความสะดวกแก่แพทย์ พยาบาล รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพ

จิตอาสา จึงหมายถึง กรอบความคิดที่มุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้อื่นและการเป็นผู้ให้ การให้สิ่งของ เงิน ความช่วยเหลือทางกายภาพ และการใช้พลังสมอง เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น จิตใจของอาสาสมัครคือการเสียสละสิ่งที่มี รวมถึงเวลาและทรัพยากร ด้วยความตั้งใจที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ หลัก 3 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับจิตอาสา ได้แก่

1. ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
2. เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม
3. มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมโดยรอบ

H = Hospitality (โอบอ้อมอารี)

กระทรวงสาธารณสุข.(2560) โอบอ้อมอารี มีความเป็นมิตรและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โดยยึดหลักการของ Happy MOPH ค่านิยม กระทรวงสาธารณสุข ในด้านถ่อมตนอ่อนน้อม (H: Humility)

H: Humility ถ่อมตนอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ให้อภัย รับฟังความเห็น ยึดประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน กระทรวงสาธารณสุขเน้นวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่สอนน้อง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ จากการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมสร้างของบุคลากร ประกอบด้วย

1. รับฟังความเห็นต่างการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. สัมพันธภาพพี่น้อง ความรักใคร่ กลมเกลียว ความผูกพันฉันท์พี่น้อง เอื้อต่อ บรรยากาศการทำงานที่มีความปรองดอง

แนวปฏิบัติ

1. พึงสำนึกว่าบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขนั้น มีความเป็นพี่น้องร่วมวิชาชีพและ ล้วนมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ ประชาชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี

2. พึงระลึกว่า ความเห็นต่างนั้นสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ เช่น ทำให้เกิดความรอบคอบ การมีส่วนร่วม และเกิดความคิดและวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องาน

3. พึงระลึกว่า การเปิดใจ การยอมรับความเห็นต่าง การอยู่กันฉันท์พี่น้อง และความมุ่งหวังที่ดีต่อประชาชน เป็นสิ่งที่เป็นวัฒนธรรมอันดีของชาวสาธารณสุขมาช้านาน ควรแก่การธำรง รักษาไว้ พึงหลีกเลี่ยงการสร้างความขัดแย้ง พูดคุยด้วยเหตุผล เอาใจเขามาใส่ใจเรา ละเว้นการใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ และให้เกียรติผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

4. ผู้บังคับบัญชาพึงเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ข้อวิจารณ์และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการและรับฟังความคิดเห็นดังกล่าวที่ชอบด้วยเหตุผลแนวทางปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

ประเด็นยุทธศาสตร์

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา (Strategy MAP) ปี 2566 – 2570 จึงดำเนินการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ปี 2566 – 2570 ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 โรงพยาบาลเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficient Economy & Sustainable Hospital)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับบริการด้วยดิจิทัลสุขภาพ (Digital Transformation Hospital)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 โรงพยาบาลรมณียสถาน (Green Hospital)

โดยล้อตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ.2561-2580 (ด้านสาธารณสุข) 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ยุทธศาสตร์ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ (Promotion Prevention & Protection Excellence)

2. ยุทธศาสตร์บริการเป็นเลิศ (Service Excellence)

3. ยุทธศาสตร์บุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence)

4. ยุทธศาสตร์บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence)

SWOT Analysis ในการวิเคราะห์องค์กร และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล

จุดแข็ง

1. เป็นโรงพยาบาลในพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลมีความภาคภูมิใจในองค์กรเป็นยิ่ง

2. เป็นโรงพยาบาลในพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่น

3. ทีมผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลบรรลุเป้าหมาย

4. บุคลากรของโรงพยาบาลมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อธำรงไว้ซึ่งมาตรฐาน HA

5. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ทำให้มีการโยกย้ายและเปลี่ยนแปลงน้อย

6. สถานที่ของโรงพยาบาลกว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ

7. มีอุปกรณ์การแพทย์ เครื่องมือที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ

8. มีระบบ Refer ที่มีแม่ข่ายรองรับ

จุดอ่อน

1. การหมุนเวียนโยกย้ายของแพทย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี ทำให้การดำเนินงานขาดการต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพ

2. สมรรถนะของบุคลากร เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลที่ห่างไกลจึงทำให้มีบุคลากรย้ายเข้าเมืองและมีบุคลากรใหม่เข้ามาทุกปี ทำให้ต้องฝึกปฏิบัติใหม่และมีการประเมินสมรรถนะทุกปี

3. บุคลากรมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด และนักรังสีการแพทย์

4. โรงพยาบาลแม่ข่ายไม่สามารถรับผู้ป่วยที่ส่งต่อได้ทุกราย

5. ระบบการสนับสนุนข้อมูล และระบบสารสนเทศ ของหน่วยงานยังไม่เพียงพอ

6. การบริหารงานไม่ครอบคลุมรอบด้าน

7. เจ้าหน้าที่ขาดความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงพยาบาล

โอกาสที่สำคัญ

1. สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงโปรดเกล้าให้จัดตั้งมูลนิธิเทพรัตนเวชชานุกูล โดยพระองค์ท่านเป็นองค์ประธานมูลนิธิ เพื่อสนับสนุนให้โรงพยาบาลมีศักยภาพเพียงพอในการดูแลประชาชนในพื้นที่ประกอบด้วย หน่วยแพทย์อาสามูลนิธิเทพรัตนเวชชานุกูล การสนับสนุนด้านสิ่งปลูกสร้างอาคาร สิ่งแวดล้อมต่างๆ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพทันสมัยและเพียงพอ

2. ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกต่างๆ อาทิ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในการสนับสนุนการจัดสวนธรรมชาติบำบัดและสิ่งแวดล้อมศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมูลนิธิโครงการหลวง ให้การสนับสนุนการทำแปลงเกษตรสาธิตและแปลงพืชผักสวนครัวปลอดสารพิษ องค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ ให้การสนับสนุนสร้างเรือนพักญาติ ที่ว่าการอำเภอแม่แจ่มและมูลนิธิไทยรักษ์ป่า ได้จัดทำศูนย์เรียนรู้เกษตรพื้นที่สูงในบริเวณเรือนพักญาติ สถาบันศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ร่วมศึกษาศึกษาเกี่ยวกับปัญหาหมอกควันในอำเภอแม่แจ่ม เป็นต้น

3. โรงพยาบาลมีสถานที่ สิ่งแวดล้อมที่ดี บรรยากาศเอื้อต่อสุขภาพทั้งผู้ทำงานและผู้มารับบริการ ปลอดมลพิษ เหมาะสมต่อการพักฟื้น โดยได้รับการสนับสนุนจากกรมป่าไม้ในการดูแลฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมบริเวณรอบโรงพยาบาล

4. นโยบายจากส่วนกลางเกิดการพัฒนา

5. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำโครงการและกิจกรรมที่จัดทำในพื้นที่

6. นโยบายจากมูลนิธิเทพรัตนเวชชานุกูล เช่น การวางแผนการเปิดให้บริการหน่วยไตเทียม

7. ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการจัดกิจกรรมเชิงรุกในพื้นที่

8. มีระบบสารสนเทศและเครื่องมือที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

9. เป็นผู้นำด้านโรงพยาบาลสีเขียวและสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยี่ยวยา

แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา ปี พ.ศ. 2566 – 2570 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ปี 2566 – 2570 ประกอบด้วย ๓ยุทธศาสตร์ 7 กลยุทธ์ 5 โครงการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 โรงพยาบาลเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficient Economy & Sustainable Hospital)

ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ 2 โครงการ และ 2 ตัวชี้วัด เน้นการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ โดยขจัดโรคไม่ติดต่อเรื้อรังด้วยศาสตร์พระราชาและบริหารแบบมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในโรงพยาบาลอย่างมีธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับบริการด้วยดิจิทัลสุขภาพ (Digital Transformation Hospital)

ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ 1 โครงการ และ 5 ตัวชี้วัด เน้นให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพ มาตรฐานครอบคลุมทั่วถึงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 โรงพยาบาลรมณียสถาน (Green Hospital)

ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ 2 โครงการ และ 1 ตัวชี้วัด เน้นคุณภาพมาตรฐาน บริการด้วยหัวใจ และการสร้างสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลให้เป็นรมณียสถาน

ประเด็นยุทธศาสตร์

โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา อยู่ในการสนับสนุนของมูลนิธิเทพรัตนเวชชานุกูล จึงได้มียุทธศาสตร์ตามยุทธศาสตร์โรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติ เพื่อมุ่งสู่ “โรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติที่มีคุณภาพเพื่อชุมชนและเป็นต้นแบบการบูรณาการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน”

การพัฒนาโรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติ เป็นการพัฒนาอย่างเป็นระบบด้วยยุทธศาสตร์ 1 บวก 4 ประกอบด้วย

1. ยุทธศาสตร์พัฒนาโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy Hospital)
2. ยุทธศาสตร์ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ (Prevention Promotion & Protection Excellence)
3. ยุทธศาสตร์บริการเป็นเลิศ (Service Excellence)
4. ยุทธศาสตร์บุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence)
5. ยุทธศาสตร์บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence)

เป้าประสงค์ (Goal)

1. เป็นศูนย์เรียนรู้ตามแนวพระราชดำริตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2. มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีและเหมาะสม

3. เป็นโรงพยาบาลที่มีการดูแลสุขภาพประชาชนทุกกลุ่มวัย แบบองค์รวม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

4. พัฒนาหน่วยบริการทุกระดับ ผ่านการรับรองคุณภาพบริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้รับและผู้ให้บริการ

5. เป็นโรงพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน

6. บุคลากรในโรงพยาบาล เป็นคนดี มีคุณค่าและมีความผาสุก

7. เป็นโรงพยาบาลที่บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล และนำเทคโนโลยีดิจิตอลมาเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการ

SWOT Analysis ในการวิเคราะห์องค์กร และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล

จุดแข็ง

1. โรงพยาบาลในพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลมีความภาคภูมิใจในองค์กรเป็นยิ่ง

2. เป็นโรงพยาบาลพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่น

3. ทีมผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลบรรลุเป้าหมาย

4. บุคลากรของโรงพยาบาลมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อธำรงไว้ซึ่งมาตรฐาน HA

6. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ทำให้มีการโยกย้ายและเปลี่ยนแปลงน้อย

7. สถานที่ของโรงพยาบาลกว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ

8. มีอุปกรณ์การแพทย์ เครื่องมือที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ

9. มีระบบ Refer ที่มีแม่ข่ายรองรับ

จุดอ่อน

1. การหมุนเวียนโยกย้ายของแพทย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี ทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพ

2. สมรรถนะของบุคลากร เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลที่ห่างไกลจึงทำให้มีบุคลากรย้ายเข้าเมืองและมีบุคลากรใหม่เข้ามาทุกปี ทำให้ต้องฝึกปฏิบัติใหม่และมีการประเมินสมรรถนะทุกปี

3. ความไม่เพียงพอของบุคลากร โดยเฉพาะ พยาบาลวิชาชีพ นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด และนักรังสีการแพทย์

4. โรงพยาบาลแม่ข่ายไม่สามารถรับผู้ป่วยที่ส่งต่อได้ทุกราย

5. ระบบการสนับสนุนข้อมูล และระบบสารสนเทศ ของหน่วยงานยังไม่ชัดเจน และการเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก

โอกาสที่สำคัญ

1. สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงโปรดเกล้าให้จัดตั้งมูลนิธิเทพรัตนเวชชานุกูล โดยพระองค์ท่านเป็นองค์ประธานมูลนิธิ เพื่อสนับสนุนให้โรงพยาบาลมีศักยภาพเพียงพอในการดูแลประชาชนในพื้นที่ประกอบด้วย หน่วยแพทย์อาสามูลนิธิเทพรัตนเวชชานุกูล การสนับสนุนด้านสิ่งปลูกสร้างอาคาร สิ่งแวดล้อมต่างๆ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพทันสมัยและเพียงพอ

2. ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกต่างๆ อาทิ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในการสนับสนุนการจัดสวนธรรมชาติบำบัดและสิ่งแวดล้อมศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมูลนิธิโครงการหลวง ให้การสนับสนุนการทำแปลงเกษตรสาธิตและแปลงพืชผักสวนครัวปลอดสารพิษ องค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ ให้การสนับสนุนสร้างเรือนพักญาติ ที่ว่าการอำเภอแม่แจ่มและมูลนิธิไทยรักษ์ป่า ได้จัดทำศูนย์เรียนรู้เกษตรพื้นที่สูงในบริเวณเรือนพักญาติ สถาบันศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ร่วมศึกษาศึกษาเกี่ยวกับปัญหาหมอกควันในอำเภอแม่แจ่ม เป็นต้น

3. โรงพยาบาลมีสถานที่ สิ่งแวดล้อมที่ดี บรรยากาศเอื้อต่อสุขภาพทั้งผู้ทำงานและผู้มารับบริการ ปลอดมลพิษ เหมาะสมต่อการพักฟื้น

4. นโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เช่น นโยบาย Service Plan สาขาต่างๆ

5. นโยบายจากองค์กรภายนอก เช่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนางานในด้านต่าง ๆ เช่น งานผู้ป่วยเอดส์ งานผู้ป่วยโรคเรื้อรัง งานดูแลผู้พิการ เป็นต้น

6. นโยบายจากมูลนิธิเทพรัตนเวชชานุกูล เช่น การวางแผนการเปิดให้บริการหน่วยไตเทียม

7. พัฒนาการเข้าถึงบริการสาธารณสุขในพื้นที่ โดยภาคีเครือข่ายและจิตอาสา

8. มีระบบสารสนเทศและเครื่องมือที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

9. เป็นผู้นำด้านโรงพยาบาลสีเขียวและสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยี่ยวยา

ในด้านบุคลากร งานทรัพยากรบุคคล

โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา เป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง มีอัตรากำลังของบุคลากรทั้งหมด 198 คน ประกอบด้วยแพทย์ 7 คน ทันตแพทย์ 6 คน

เภสัชกร 6 คน พยาบาลวิชาชีพ 58 คน ข้าราชการอื่นๆ 22 คน ลูกจ้างประจำ 5 คน พนักงานราชการ 3 คน พนักงานกระทรวงสาธารณสุข 48 คน จ้างเหมารายวัน 43 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2566) เนื่องจากอำเภอแม่แจ่ม ตั้งอยู่ห่างไกล จึงมีอัตราการรับย้ายของเจ้าหน้าที่ทุกปี ในตำแหน่งของแพทย์ ทันตแพทย์และพยาบาลวิชาชีพ

องค์กรบริหารขีดความสามารถและความเพียงพอของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่เอื้อต่อสวัสดิภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของบุคลากร

1. ความสามารถและความเพียงพอของบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

โรงพยาบาลได้จัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา พ.ศ. 2566 – 2570 สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหาร งานด้านทรัพยากรบุคคล ของโรงพยาบาล ฯ นอกจากนี้ได้ทำแผนปฏิบัติการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งแผนปฏิบัติการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นแผนปฏิบัติการที่จะดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาล พ.ศ. 2564 – 2567 ในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาล ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดจากแผนงานหรือกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาล ฯ พ.ศ. 2564 – 2567 เพื่อสอดคล้องกับระบบราชการและนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยยึดหลักตามแนวทางมาตรฐานโรงพยาบาลและการบริการสุขภาพ (Hospital and Healthcare Standards)

โรงพยาบาลฯ โดยกำหนดแนวทางการจัดสรรบุคลากรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มีการบริหารกำลังคน โดยการวิเคราะห์อัตรากำลังล่วงหน้า ประจำปี 2566-2570 จัดสรรอัตรากำลังเพิ่มในส่วนที่ขาด เช่น แพทย์ พยาบาล และบุคคลกรตำแหน่งอื่นๆ ตามความต้องการและเหมาะสมของหน่วยงาน อาทิเช่น การให้ทุนพยาบาล การขอทุนพยาบาลจากภาครัฐและเอกชนอื่น เช่น ทุนจากโครงการพระเมตตาสมเด็จย่า การรับย้าย โอน จากโรงพยาบาลอื่นๆ บรรจุใหม่เป็นต้น

2. การเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อความต้องการขององค์กรที่กำลังเปลี่ยนแปลง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและป้องกันผลกระทบที่เกิดจากบุคลากรไม่เพียงพอ

คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้แต่ละหน่วยงานทบทวนกรอบอัตรากำลังตามโครงสร้างของหน่วยงานและจัดทำแผนความต้องการกำลังคนระยะ 5 ปีจำนวน 1 ฉบับ เพื่อวางแผนการทดแทนในแต่ละตำแหน่งที่ไม่เพียงพอ

สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทางตามความเหมาะสม เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเองและองค์กร

3. การจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ สนับสนุนการดูแลที่มุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น รวมทั้งใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร อาทิเช่น

3.1 ปรับตำแหน่งจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม

3.2 ใช้โปรแกรม GTW Back office เข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อจัดการข้อมูลและสารสนเทศทางการพยาบาลให้สะดวกและเป็นปัจจุบัน และสามารถลาราชการ ขออนุมัติใช้รถยนต์ เบิกจ่ายพัสดุจากคลัง รวมทั้งแจ้งซ่อมในระบบได้ ทำให้รวดเร็วและลดการใช้กระดาษ

3.3 มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. การสนับสนุนและสวัสดิภาพ

4.1 ใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน โรงพยาบาลได้ปรับการใช้ระบบบันทึกข้อมูลเวชระเบียนจาก Hosxp 3.0 เป็น Hosxp-XE 4.0 เพื่อลดการใช้กระดาษ ปรับปรุงระบบให้มีความรวดเร็ว และสามารถclaimได้อย่างครอบคลุม

4.2 สถานที่ทำงานมีสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีมาตรการปกป้องบุคลากรจากความรุนแรง กลั่นแกล้ง คุกคามและล่วงละเมิด

4.3 การกำหนดชั่วโมงการทำงาน โดยคำนึงถึงสุขภาพ ความเครียด และประสิทธิภาพในการทำงาน

2. นโยบาย การจัดบริการและการให้สิทธิประโยชน์ ที่ดูแลและเกื้อหนุนบุคลากร

คณะกรรมการบริหารมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย และมุ่งเน้นพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามระเบียบมาตรฐานที่กำหนด โดยบุคลากรทุกระดับรับทราบนโยบาย ยึดถือปฏิบัติ และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยทุกกิจกรรม

บุคลากรได้รับบริการด้านสุขภาพตามสิทธิประโยชน์ที่กฎหมายกำหนด และตรวจสุขภาพประจำปีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หากพบว่า มีความเสี่ยงและความเจ็บป่วยเกิดขึ้น จะได้รับการป้องกันและรักษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้รับค่าชดเชยต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการบริหารมีนโยบายด้านสวัสดิการอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น จัดห้องพิเศษให้บุคลากรทุกระดับ กรณีต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล จัดสวัสดิการมอบเงินช่วยเหลือแก่ บุคลากรและครอบครัวที่เสียชีวิต จัดงานมุทิตาจิตให้กับบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ สร้างลานกีฬากลางแจ้ง เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสันทนา

จัดบ้านพักอาศัยสำหรับบุคลากร พร้อมติดตั้งสัญญาณอินเตอร์เน็ตไร้สาย เชิดชูให้เกียรติบุคลากรที่มีคุณธรรมด้านต่างๆ เพื่อเป็นกำลังใจ และเป็นแบบอย่างแก่คนอื่นๆ

องค์กรสร้างความผูกพันกับบุคลากร มีระบบจัดการผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อรักษาบุคคลไว้ และให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

การประเมินความผูกพันของบุคลากร

จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร ในวันที่ 30-31 พฤษภาคม 2565 ทำให้ทราบว่า ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร คือ 1.การเสริมสร้างแรงจูงใจค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2.การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ 3.การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา จึงได้นำปัจจัยดังกล่าวมาทำแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร โดยอ้างอิงกับแบบสำรวจคุณภาพชีวิต ความสุข และความผูกพันในองค์กรของกระทรวงสาธารณสุข (Happy MOPH)

จากการสอบถามเรื่องการเสริมสร้างแรงจูงใจค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าบุคลากรต้องการให้ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการเบิกจ่ายค่าตอบแทน ดังนั้น กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปจึงได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การเงิน พัสดุ งานธุรการและบุคคล เพื่อชี้แจงระเบียบพัสดุและการเบิกจ่ายค่าตอบแทน รวมทั้งเรื่องระเบียบการเขียนหนังสือราชการ และได้กำหนดแนวทางในการเบิกจ่ายให้เร็วขึ้น โดยให้แต่ละงานที่มีการเบิกจ่ายค่าตอบแทนส่งเอกสารภายใน 2 วันทำการ และได้รับค่าตอบแทนภายใน 5 วันทำการ

โรงพยาบาลส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการบริการทางการแพทย์ด้านต่างๆ เช่น กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์รวมได้ไปศึกษาดูงานที่โรงพยาบาลเชียงดาวและโรงพยาบาลฝาง วันที่ 24-25 พฤศจิกายน 2565 และคณะกรรมการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ENV) ได้ไปศึกษาดูงานที่โรงพยาบาลปาย เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2565 โดยกำหนดให้บุคลากรมีสิทธิไปอบรม On Site ไม่เกิน 2 ครั้ง/คน/ปี ส่วนการประชุม Online สามารถอบรมไม่จำกัดจำนวนครั้งตามความเหมาะสมของงาน

จัดการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาของกลุ่มการพยาบาลสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และกลุ่มงานอื่นๆเดือนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้หากมีอุบัติการณ์ความเสี่ยงเกิดขึ้นจะประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขภายในวันที่เกิดเหตุการณ์นั้น

วัฒนธรรมองค์การ

1. วัฒนธรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร

กลุ่มการพยาบาลมีกิจกรรมประกาศยกย่องเชิดชู บุคลากรที่มีคุณธรรมในด้านพอเพียง มีวินัย สุจริตและจิตอาสา โดยได้มอบเกียรติบัตรบุคคลต้นแบบในวันที่ 21 ตุลาคมของทุกปี

ซึ่งเป็นวันพยาบาลแห่งชาติ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ทำความดี และเป็นแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรคนอื่นต่อไป

ได้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการบุคลากรสู่ความเป็นเลิศโดยอาจารย์ชลธร บุญศรี โดยให้บุคลากรในโรงพยาบาลทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงผู้ปฏิบัติงานทุกคนมาเข้าร่วมอบรม เพื่อให้ผู้บริหารได้แสดงวิสัยทัศน์ และผู้ปฏิบัติงานได้สื่อสารอย่างเปิดกว้างและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยอิสระ มีกิจกรรมกลุ่มเพื่อเสริมทักษะในการแก้ไขปัญหาโดยการทำงานเป็นทีม และ การโค้ช (coaching) เพื่อเสริมพลังเชิงบวกให้แต่กลุ่มงานได้ดึงศักยภาพ และเห็นคุณค่าในงานของตนเอง เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ

การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากร

1. ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน

กลุ่มงานพยาบาลมีเกณฑ์การประเมินสมรรถนะเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 1 ครั้ง หากยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะมีระบบพี่เลี้ยงคอยดูแล สอน และแนะนำให้ไปอบรมเพิ่มเติม

ผู้อำนวยการเป็นผู้ประเมินหัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ประเมินหัวหน้าแผนก และหัวหน้าแผนกประเมินเจ้าหน้าที่ในแผนก เพื่อให้เกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบมีความชัดเจน คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงได้มีการกำหนดองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในการพิจารณาความดีความชอบ แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

1. ตัวชี้วัดของงาน

1.1 ตัวชี้วัดงานประจำ (หน้างาน) งานตามวิชาชีพ /งานตามตำแหน่ง อย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด

1.2 ตัวชี้วัดนอกเหนือจากงานประจำ (งานพิเศษ) อย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด เช่น งาน HA/ งานโครงการเฉลิมพระเกียรติ/ งานตามยุทธศาสตร์ของ รพก./ งานพัสดุฯ

2. การประเมินตามสมรรถนะ

สมรรถนะหลัก(Competency) 5 ด้าน ของสำนักงาน กพ. คือ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การมีจริยธรรม ความเชี่ยวชาญเชิงวิชาชีพ และการทำงานเป็นทีม

ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน สร้างผู้นำในอนาคต

การจัดการเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพการงาน โดยให้ข้อมูลแก่บุคลากรในกลุ่มข้าราชการ ในการเตรียมความพร้อมในการประเมินเลื่อนระดับที่สูงขึ้น และให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายติดตามข้อมูลการเลื่อนระดับที่สูงขึ้นจากงานสารบัญและงานการเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล และการจัดทำเอกสารวิชาการมีหัวหน้ากลุ่มงานเป็นที่ปรึกษา

การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง โดยกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินงาน ได้แก่ การสรรหาผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมมาฝึกฝนเพื่อเตรียมเข้ารับตำแหน่งหัวหน้างาน โดยต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถตามวิชาชีพ มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีความเป็นผู้นำ

4. ผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ปัจจัยของวัฒนธรรมองค์การในการศึกษา	ผลการศึกษา
1.	วิมลมณี นนทเสน (2556)	ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 320 คน	-รักกันดุจพี่น้อง -ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ - รับผิดชอบ - คิดสร้างสรรค์ - ให้เกียรติ เอาใจเขามาใส่ใจเรา - คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง - มุ่งมั่น พัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน	ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา โรงพยาบาลแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อ 1.วัฒนธรรมองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านซื่อสัตย์ถูกต้อง เชื่อถือถือได้ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ปัจจัยของวัฒนธรรมองค์การในการศึกษา	ผลการศึกษา
				2.พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านแตกต่างกัน 3.ระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2.	เหยาหลาน รัตนาวดี ชอนตะวัน และ ฐิติณัฏฐ์ อัคคะเดช อนันต์ (2559)	พยาบาลในโรงพยาบาลตติยภูมิ มณฑลยูนนาน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 416	วัฒนธรรมองค์กรใน 4 องค์ประกอบ - การแข่งขัน - การมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน - ความมั่นคง - ความรับผิดชอบต่อสังคม - การสนับสนุน - นวัตกรรม - การให้รางวัล	วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลตติยภูมิ มณฑลยูนนาน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรใน 4 องค์ประกอบ การแข่งขัน การมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน ความมั่นคง ความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ปัจจัยของวัฒนธรรมองค์การในการศึกษา	ผลการศึกษา
3.	อรรถพล เกิดอรุณ สุขศรี (2565)	บุคคลากรสำนักการแพทย์ จำนวน 345 คน	- เน้นผลงาน - เน้นบุคลากร - เน้นรายละเอียด - เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่ง - เน้นการทำงานเป็นทีม - เน้นความมั่นคง - เน้นนวัตกรรมและการยอมรับ	แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากรสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ ตำแหน่งงาน และรายได้ มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากตำแหน่งงานและรายได้ที่มากขึ้น ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น มีความเข้าใจในการทำงาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์การที่มากขึ้น
4.	ชาคริญา ธรรมขัน, มุทิตา พ้นภัย พาลและ อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2556)	แพทย์ พยาบาล บุคลากรวิชาชีพอื่นและบุคลากรอื่นๆ จำนวน 345 คน	- สร้างสรรค์ - ตั้งรับ/เฉื่อยชา - ตั้งรับ/ก้าวร้าว	ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ พบว่า รับรู้ คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ปัจจัยของวัฒนธรรมองค์การในการศึกษา	ผลการศึกษา
				ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่มีประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูงส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง
5.	พิมพ์ชนก จามะรี และ กัญญูดา ประจุศิลปะ (2558)	ผู้เชียวชาญ จำนวน 17 คน	- ด้านบุคลากร - ด้านผู้บริหาร	การศึกษาวัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก พบว่า ด้านบุคลากรพยาบาลให้ความสำคัญและเห็นคุณค่ากับบุคคลทุกระดับ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ปัจจัยของวัฒนธรรมองค์การในการศึกษา	ผลการศึกษา
				สร้างบรรยากาศ การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม กำหนดนโยบายการบริหารบุคลากร สร้างบรรยากาศความเอื้ออาทรไว้วางใจ เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของบุคลากร ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ใหม่ๆ จากการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์การ สร้างความสมดุลระหว่างชีวิติการทำงานและชีวิตส่วนตัว

นวลละออ แสงสุข และวไลพรรณ อาจารีวัฒนา (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่องวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและความผูกพันขององค์กร รูปแบบ ของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันก็ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันขององค์กรที่แตกต่างกัน ผลการ ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และการคงอยู่ การปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อคุณลักษณะของบุคคลมีความสอดคล้องกับ วัฒนธรรมขององค์กร จากการศึกษาของ Wallach (Wallach, 1983) ได้ศึกษาถึงรูปแบบวัฒนธรรมใน 3 รูปแบบ คือวัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic) วัฒนธรรมเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร (Supportive) และวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative) แต่ละรูปแบบ

มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเนื่องจาก บุคคลนั้นได้มีค่านิยมส่วนบุคคล ทัศนคติ ความเชื่อ เช่นเดียวกับที่ (Ogbonna, 1992) สรุปไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ เนื่องจากวัฒนธรรม องค์กรเป็นเรื่องของขอบเขตการจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กระบวนการส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารของบุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนค่านิยมการทำงานให้สอดคล้องกัน

นิชานาถ ยะรินทร์ (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง วัฒนธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า พนักงานปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นพนักงานปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดมากที่สุดด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง รองลงมาด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมเสี่ยง ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งขันทางธุรกิจ ด้านการวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน และด้านการวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร ตามลำดับ

สิทธิวัฒน์ ปัญญางาม (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประเมินความพร้อมของวัฒนธรรมองค์การในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตาก จากการศึกษาพบว่าข้าราชการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตากมีค่านิยมและให้ความสำคัญกับเรื่องของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ทั้งนี้ การให้ความสำคัญหรือการให้คุณค่ากับเรื่องดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าขององค์กร (Organizational Value) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ และข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตากมีระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่แตกต่างกัน สาเหตุหนึ่งที่อาจจะส่งผลต่อความรู้สึกสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานก็คือ ความเครียดและความกดดันในการทำงาน ทั้งนี้ พบว่าสาเหตุที่อาจจะทำให้ข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตากเกิดความเครียดและความกดดัน ในการทำงานนั้นมีด้วยกัน 4 สาเหตุหลัก ๆ ได้แก่ งาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์การ โดยพบว่าความเครียดและความกดดันของข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตากมาจากสาเหตุของงานมากที่สุด งาน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์การ ตามลำดับ

สิริกาญจน์ เหล่าพานิชยางกูล (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ช่วงอายุของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ประกันสังคม ทุนการศึกษา / ทุนทำงาน วันลาพักร้อนตามอายุงาน กิจกรรมสันทนาการประจำปีค่ารักษาพยาบาล/ค่าคลอดบุตร ชุดฟอร์มพนักงาน ห้องออกกำลังกาย และสวัสดิการส่วนลดทันตกรรม อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอายุการทำงานยาวนาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น อีกทั้งชีวิตมีความมั่นคง จึงมีความรู้สึกพอเพียงกับสวัสดิการที่ได้รับ กลุ่มอายุ น้อยกว่า 24 ปียังมีความต้องการสวัสดิการด้านนันทนาการ/สุขอนามัย/ดุลยภาพชีวิต เนื่องจากเป็น ช่วงอายุที่ต้องการปัจจัยพื้นฐานเพื่อดูแลตนเอง กลุ่มอายุ 24-39 ปี ยังมีความต้องการสวัสดิการด้าน การศึกษา ต้องการสั่งสมความรู้พัฒนาตนเอง ใฝ่หาความก้าวหน้าในอาชีพหน้าที่การงานอยู่เสมอ กลุ่ม อายุ 40-55 ปี ยังมีความต้องการสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เป็นช่วงอายุที่ให้ความสำคัญกับครอบครัว

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา “ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาและระเบียบวิธีศึกษา ดังนี้

ระเบียบวิธีการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง จำนวน 195 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{195}{1 + 198\ (0.05)^2}$$

$$n = 130 \text{ คน}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ 130 คน และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 3 คนโดยการการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นรูปแบบของแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานศึกษาต่างๆ เพื่อกำหนดกรอบในการศึกษา

2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขต เนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดประสงค์ของการศึกษา

3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ อาศัยดุลยพินิจ โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) มีค่าความเที่ยงตรง ตั้งแต่ 0.50-1.00 สามารถใช้ได้

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

6. ทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) กับเจ้าหน้าที่งานสนาม งานยานพาหนะ และช่างเทคนิค ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามตามวิธีของคอนบาค (Cronbach) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ได้รับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.969

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเห็นชอบ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

8. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไป

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1 แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษารวบรวม ข้อมูลจากตำราและเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ ผลงานศึกษา ที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลในการทำแบบสอบถามในการทำการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ประเภทงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ได้แก่

-บริการอย่างดีที่สุด (Do the Best)

-มีจิตอาสา (Volunteer)

-โอบอ้อมอารี (Hospitality)

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

1. เกณฑ์การประเมินค่า

ข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิดโดยใช้มาตรส่วนวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามแนวคิดมาตราวัดของ Likert Scale โดยมีรายละเอียดดังนี้ (อ้างถึงในวิมลมณี นนทเสน, 2556, น. 42)

ระดับมากที่สุด	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับมาก	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 คะแนน

2. เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลความหมาย

หลักเกณฑ์การวัดระดับรูปแบบวัฒนธรรมองค์การในด้านต่างๆ โดยผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของเบสท์ (Best,1977) (อ้างถึงในวิมลมณี นนทเสน,2556, น. 42) ได้กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$\frac{\text{(คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนระดับการวัดที่ต้องการ}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$ คือความกว้างของชั้น

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การ
1.00 - 1.80	ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การน้อย
2.61 - 3.40	ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การปานกลาง
3.41 - 4.20	ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การมาก
4.21 - 5.00	ระดับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ได้แก่

- ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ด้านความสัมพันธ์
- ด้านความผูกพันต่อองค์กร
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ด้านความมั่นคงในงาน
- ด้านค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการ
- ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

1. เกณฑ์การประเมินค่า

ข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิดโดยใช้มาตรส่วนวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามแนวคิดมาตราวัดของ Likert Scale โดยมีรายละเอียดดังนี้ (อ้างถึงในวิมลมณี นนทเสน, 2556, น. 42)

ระดับมากที่สุด	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับมาก	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 คะแนน

2. เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลความหมาย

หลักเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของเบสท์ (Best,1977) (อ้างถึงในวิมลมณี นนทเสน, 2556, น. 42) ได้กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\frac{\text{(คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนระดับการวัดที่ต้องการ}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$ คือความกว้างของชั้น

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงาน
1.00 - 1.80	ระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานน้อย
2.61 - 3.40	ระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานปานกลาง
3.41 - 4.20	ระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานมาก
4.21 - 5.00	ระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.2.2แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎี หลักการ และตัวแปรที่ต้องการทราบข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช ถึงผู้อำนวยการผู้อำนวยการ โรงพยาบาลโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปแจก และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งสิ้น จำนวน 130 ฉบับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาตรวจและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้

5. นำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 3 คน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและแนวทางในการดำเนินงานที่ได้จากผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method) วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา” ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยวิธีทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยการแจกแจงความถี่ (f) และค่าร้อยละ (**%**)

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมมีองค์กร ทั้ง 3 ด้าน บริการอย่างดีที่สุด มีจิตอาสา โอบอ้อมอารี โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการคำนวณของคำตอบที่เป็นแบบมาตรวัด ประมาณค่า 5 ระดับ ของเบสท์ (Best)

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนน ที่ได้จากการคำนวณของคำตอบ ที่เป็นแบบมาตราวัด ประมาณค่า 5 ระดับ ของเบสท์ (Best)

4. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ทดสอบสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้

4.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบ Independent sample F-Test (ความแตกต่างของตัวแปรมากกว่า 2 ตัว) โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

4.1 r มีค่าเข้าใกล้-1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

4.2 r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย

4.3 r มีค่าเป็น 0 แสดงถึงการไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

4.4 r มีค่าเป็น + แสดงถึงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูงตามไปด้วย)

4.5 r มีค่าเป็น - แสดงถึงความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

และกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสัมพันธ์โดยใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนั้น (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.144)

0.81-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

0.61-0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

0.41-0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

0.21-0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

0.00-0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Deta)

โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานศึกษาต่างๆ รวมทั้งการเก็บข้อมูลจากแบบทดสอบส่วนที่ 4 และ แบบสัมภาษณ์ ในเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนา วัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ต่อไป

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษา “ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา” การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำเสนอการศึกษาค้นคว้าแบบผสมผสาน (Mixed Method) เสนอผลการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การหาค่าสถิติพรรณนาและการอนุมานก่อน ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 130 คน ผสานกับการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 3 คน โดยผลการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพปัญหา และความต้องการ แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตน เวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

สัญลักษณ์ทางสถิติ

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญการแจกแจง แบบ T (T-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาจากความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (130 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. อายุ		
20 - 29 ปี	39	30.0
30 - 39 ปี	62	47.7
40 - 49 ปี	24	18.5
50 ปีขึ้นไป	5	3.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (130 คน)	ร้อยละ (100.00)
2. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	32.3
ปริญญาตรี	84	64.6
ปริญญาโท	2	1.6
อื่นๆ โปรดระบุ...	2	1.5
3. ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ		
พนักงานทั่วไป	39	30.0
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	45	34.6
พนักงานราชการ	4	3.1
ข้าราชการตำแหน่งทั่วไป	20	15.4
ข้าราชการตำแหน่งวิชาการ	22	16.9
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	7	5.4
1-5 ปี	64	49.2
6-10ปี	25	19.2
11-15ปี	18	13.8
16- 20	8	6.2
มากกว่า 20 ปี	8	6.2
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	19	14.6
10,001 – 20,000 บาท	74	56.9
20,001 – 30,000 บาท	18	13.8
30,001 – 40,000 บาท	6	4.6
40,001 – 50,000 บาท	3	2.3
50,001 – 60,000 บาท	2	1.5
มากกว่า 60,000 บาท	8	

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังนี้

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-29 ปี, อายุ 40 – 49 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.0, 18.5 และ 3.8 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.6 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.3 ขณะที่มีสัดส่วนของกลุ่มปริญญาโท และอื่นๆ เท่ากัน คือ ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีตำแหน่งพนักงานกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 34.6 พนักงานทั่วไป ข้าราชการตำแหน่งวิชาการ ข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป และพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 30.0,16.9,15.4 และ 3.1 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.2 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี มากกว่า 20 ปี และ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.2,13.8, 6.2 6.2 และ 5.4 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.9 น้อยกว่า 10,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท 50,001 – 60,000 บาท และ มากกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.6,13.8,4.6,2.3 และ 1.5 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามในภาพรวมและรายด้าน

(n = 130)

วัฒนธรรมองค์การ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การบริการอย่างดีที่สุด	4.35	0.69	มากที่สุด
มีจิตอาสา	4.22	0.77	มากที่สุด
มีความโอบอ้อมอารี	4.16	0.80	มาก
รวม	4.24	0.75	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาจำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารอย่างดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีจิตอาสา อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสองด้าน ขณะที่ด้านความโอบอ้อมอารี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การเป็นรายด้านแล้วได้ผล ดังนี้ (ตารางที่ 3 – ตารางที่ 5)

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ ด้านการบริการอย่างดีที่สุด

วัฒนธรรมองค์การการบริการอย่างดีที่สุด	ระดับความคิดเห็นร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	0 (0.00)	2 (1.54)	11 (8.46)	70 (53.85)	47 (36.15)	4.25	0.671	มากที่สุด
2.ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	4 (3.08)	4 (3.08)	56 (43.08)	66 (50.77)	4.42	0.702	มากที่สุด
3. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (7.69)	58 (44.62)	62 (47.69)	4.40	0.630	มากที่สุด
4. เต็มใจให้คำปรึกษาคำแนะนำกับผู้มารับบริการที่มาติดต่องานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	3 (2.33)	1 (0.77)	12 (9.23)	59 (45.38)	55 (42.31)	4.25	0.836	มากที่สุด
5.ให้ความสำคัญกับบริการตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติมีต่อการให้บริการอย่างปลอดภัย	1 (0.77)	1 (0.77)	8 (6.15)	60 (46.15)	60 (46.15)	4.36	0.704	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์การการบริการอย่างดีที่สุด	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
6.สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	1 (0.77)	1 (0.77)	10 (7.69)	69 (53.08)	49 (37.69)	4.26	0.699	มากที่สุด
7.ชอบทำงานเสร็จตรงเวลาเพื่อให้การบริการที่ประทับใจ	2 (1.54)	0 (0.00)	9 (6.92)	72 (55.38)	47 (36.15)	4.25	0.716	มากที่สุด
8.มีความรับผิดชอบในความผิดพลาดของตนเองพร้อมแก้ไขในความผิดพลาดนั้น	0 (0.00)	1 (0.77)	6 (4.62)	70 (53.85)	53 (40.77)	4.35	0.606	มากที่สุด
9.ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไว้ใจตรวจสอบได้	0 (0.00)	2 (1.54)	6 (4.62)	47 (36.15)	75 (57.69)	4.50	0.662	มากที่สุด
10.ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญ	1 (0.77)	1 (0.77)	5 (3.85)	53 (40.77)	70 (53.85)	4.46	0.684	มากที่สุด
รวม						4.35	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การด้านการบริการอย่างดีที่สุด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไว้ใจ ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญ ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญกับบริการตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติมีต่อการให้บริการอย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบในความผิดพลาดของตนเองพร้อมแก้ไขในความผิดพลาดนั้น สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว และให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ ด้านมีจิตอาสา

วัฒนธรรมองค์การ มีจิตอาสา	ระดับความคิดเห็นร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	2 (1.54)	0 (0.00)	7 (5.38)	61 (46.92)	60 (46.15)	4.36	0.726	มากที่สุด
2.ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน ทั้งในเวลาและนอกเวลา	2 (1.54)	0 (0.00)	25 (19.23)	59 (45.38)	44 (33.85)	4.10	0.815	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์การ มีจิตอาสา	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3.มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเสมอโดยไม่หวังผลตอบแทน	0 (0.00)	2 (1.54)	13 (10.00)	65 (50.00)	50 (38.46)	4.25	0.697	มากที่สุด
4.มีความรู้สึกยินดีที่เห็นเพื่อนร่วมงานมีความสุข	1 (0.77)	1 (0.77)	10 (7.69)	65 (50.00)	53 (40.77)	4.29	0.709	มากที่สุด
5.เต็มใจเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมต่างๆ ที่สามารถพัฒนาองค์กรได้	0 (0.00)	4 (3.08)	22 (16.92)	60 (45.15)	44 (33.85)	4.08	0.886	มาก
รวม						4.22	0.766	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ ด้านมีจิตอาสา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.25-4.36 ยกเว้นประเด็นความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานทั้งในเวลาและนอกเวลา และประเด็น เต็มใจเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมต่างๆ ที่สามารถพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ ด้านมีความโอบอ้อมอารี

วัฒนธรรมองค์การความโอบอ้อมอารี	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้คำแนะนำคำปรึกษาต่อผู้ร่วมงานดุจพี่น้องร่วมวิชาชีพ	2 (1.54)	1 (0.77)	10 (7.69)	63 (48.46)	54 (41.54)	4.28	0.768	มากที่สุด
2. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนให้มีสุขภาพคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข	0 (0.00)	2 (1.54)	9 (6.92)	72 (55.38)	47 (36.15)	4.26	0.654	มากที่สุด
3.สามารถเสนอความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร และผู้รับบริการได้	2 (1.54)	1 (0.77)	27 (20.77)	70 (53.85)	30 (23.08)	3.96	0.782	มาก
4.เปิดใจยอมรับความเห็นต่างเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร และผู้รับบริการได้	2 (1.54)	3 (2.31)	12 (9.23)	68 (52.31)	45 (34.62)	4.16	0.805	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์การความโอบอ้อมอารี	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
5.อ่อนน้อมถ่อมตน รู้กาลเทศะ ให้ความเคารพ ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการอยู่เสมอ	0 (0.00)	2 (1.54)	8 (6.15)	55 (42.31)	65 (50.00)	4.39	0.742	มากที่สุด
6.เพื่อนร่วมงาน รู้กาลเทศะ ให้ความเคารพ ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ อยู่เสมอ	3 (2.31)	4 (3.08)	11 (8.46)	68 (52.31)	44 (33.85)	4.12	0.863	มาก
7.บรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน มีความปรองดองกัน	4 (3.08)	7 (5.38)	19 (14.62)	59 (45.38)	41 (31.54)	3.97	0.980	มาก
รวม						4.16	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวัฒนธรรมองค์การด้านความโอบอ้อมอารี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.96-4.16 ยกเว้นประเด็นความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน ให้มีสุขภาพ คุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข ประเด็นมีความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาต่อผู้ร่วมงานดุจพี่น้องร่วมวิชาชีพ และประเด็นท่าอ่อนน้อมถ่อมตน รู้กาลเทศะ ให้ความเคารพ ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับระหว่าง 4.26-4.39

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน

(n = 130)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.05	0.81	มาก
ด้านความสัมพันธ์	4.12	0.81	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.92	0.88	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	4.08	0.82	มาก
รวม	4.04	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี ตามลำดับ เมื่อจำแนกปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การเป็นรายด้านแล้วได้ผล ดังนี้ (ตารางที่ 7 – ตารางที่ 10)

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	1 (0.77)	5 (3.85)	17 (13.08)	59 (45.38)	48 (36.22)	4.14	0.842	มาก
2.หน้าที่และภาระงานถูกกำหนดไว้ชัดเจน	1 (0.77)	2 (1.54)	21 (16.15)	60 (46.15)	46 (35.38)	4.14	0.795	มาก
3.เข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างดี	0 (0.00)	2 (1.54)	10 (7.69)	66 (50.77)	52 (40.00)	4.29	0.676	มากที่สุด
4.งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ	1 (0.77)	5 (3.85)	27 (20.77)	72 (55.38)	25 (19.23)	3.88	0.784	มาก
5.ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติ	4 (3.08)	4 (3.08)	25 (19.23)	65 (50.00)	32 (24.62)	3.90	0.914	มาก
6.งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความรู้ความสามารถ	2 (1.54)	5 (3.85)	20 (15.38)	71 (54.62)	32 (24.62)	3.97	0.835	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7.งานที่ปฏิบัติอยู่มีการพัฒนาการเรียนรู้เนื่องจากการมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาการเรียนรู้	2 (1.54)	3 (2.31)	23 (17.69)	66 (50.77)	36 (27.69)	4.01	0.831	มาก
รวม						4.05	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.88-4.14 ยกเว้นประเด็นเข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.สามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้เป็นอย่างดี	2 (1.54)	3 (2.31)	19 (14.62)	64 (49.23)	42 (32.31)	4.08	0.836	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
2.มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	0 (0.00)	5 (3.85)	14 (10.77)	61 (46.92)	50 (38.46)	4.20	0.782	มาก
3.เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	1 (0.77)	5 (3.85)	15 (11.54)	66 (50.77)	43 (33.08)	4.12	0.813	มาก
4.มีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น	1 (0.77)	3 (2.31)	11 (8.46)	65 (50.00)	50 (38.46)	4.23	0.763	มากที่สุด
5.เพื่อนร่วมงานมีการยอมรับในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	3 (2.31)	2 (1.54)	19 (14.62)	67 (51.54)	39 (30.00)	4.05	0.847	มาก
6.เพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน	2 (1.54)	2 (1.54)	24 (18.46)	60 (46.15)	42 (32.31)	4.06	0.842	มาก
รวม						4.12	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.05-4.20 ยกเว้นประเด็นมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.สถานที่ตั้งของสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	2 (1.54)	4 (3.08)	32 (24.62)	56 (43.08)	36 (27.69)	3.92	0.886	มาก
2.ภายในห้องทำงานมีการจัดแสงสว่างให้เพียงพอ	0 (0.00)	3 (2.31)	31 (23.85)	54 (41.54)	42 (32.31)	4.04	0.811	มาก
3.ภายในห้องทำงานกว้างขวาง อากาศถ่ายเทได้สะดวก	1 (0.77)	13 (10.00)	40 (30.77)	40 (30.77)	36 (27.69)	3.75	0.999	มาก
4.วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมและพอเพียงต่อการปฏิบัติงาน	1 (0.77)	11 (8.46)	47 (36.15)	42 (32.31)	29 (22.31)	3.67	0.943	มาก
5.สถานที่ทำงานเป็นรมมณียสถาน (พื้นที่สีเขียว)	1 (0.77)	2 (1.54)	31 (23.85)	50 (38.46)	46 (35.38)	4.06	0.851	มาก
6.บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	2 (1.54)	2 (1.54)	22 (16.92)	65 (50.00)	39 (30.00)	4.05	0.819	มาก
รวม						3.92	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67-4.06

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจกาปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็นร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.รู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ไปได้นานเท่านาน	3 (2.31)	5 (3.85)	27 (20.77)	59 (45.38)	36 (27.69)	3.92	0.920	มาก
2.งานที่ทำเป็นลักษณะของอาชีพที่มีความมั่นคงสูง	1 (0.77)	5 (3.85)	25 (19.23)	61 (46.92)	38 (29.23)	4.00	0.844	มาก
3.ได้ทำงานหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	0 (0.00)	2 (1.54)	9 (6.92)	67 (51.54)	52 (40.00)	4.30	0.666	มากที่สุด
4.ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา	3 (2.31)	2 (1.54)	15 (11.54)	70 (53.85)	40 (30.77)	4.09	0.830	มาก
รวม						4.08	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามความพึงพอใจ ด้านความมั่นคงในงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 3.92-4.09 ยกเว้นประเด็นได้ทำงานหน้าที่อย่างเต็มความสามารถมีค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งจะปฏิเสธสมติฐานหลัก H_0 เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

H_0 : เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ANOVA	Df.	Sum of Square	Mean Square	F-test	Sig.
โดยรวม (Overall)	Between Groups	3	.561	.187	.590	.622
	Within Groups	126	39.903	.317		
	Total	129	40.464			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามอายุ ใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการทดสอบ โดยรวม (Overall) ค่าสถิติทดสอบ F = .590, P-value = 0.622 จึงสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูลเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ANOVA	Df.	Sum of Square	Mean Square	F-test	Sig.
โดยรวม (Overall)	Between Groups	3	1.039	.346	1.107	.349
	Within Groups	126	39.425	.313		
	Total	129	40.464			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการทดสอบ โดยรวม (Overall) ค่าสถิติทดสอบ F = 1.107, P-value = 0.349 จึงสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูลเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ANOVA	Df.	Sum of Square	Mean Square	F-test	Sig.
โดยรวม (Overall)	Between Groups	4	2.134	.533	1.740	.145
	Within Groups	125	38.330	.307		
	Total	129	40.464			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการทดสอบ โดยรวม (Overall) ค่าสถิติทดสอบ F = 1.740, P-value = 0.145 จึงสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ANOVA	Df.	Sum of Square	Mean Square	F-test	Sig.
โดยรวม (Overall)	**Between Groups**	5	1.388	.278	.881	.496
	Within Groups	124	39.076	.315		
	Total	129	40.464			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการทดสอบ โดยรวม (Overall) ค่าสถิติทดสอบ F = .881, P-value = 0.496 จึงสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ANOVA	Df.	Sum of Square	Mean Square	F-test	Sig.
โดยรวม (Overall)	**Between Groups**	6	2.044	.341	1.090	.372
	Within Groups	123	38.420	.312		
	Total	129	40.464			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการทดสอบ โดยรวม (Overall) ค่าสถิติทดสอบ F = 1.090, P-value = 0.372 จึงสรุปได้ว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกัน

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient)

H_0 : วัฒนธรรมองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

H_1 : วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ (ด้านการบริการอย่างดีที่สุด) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล		**วัฒนธรรมองค์การ (ด้านการบริการอย่างดีที่สุด)**	**ความพึงพอใจ**
วัฒนธรรมองค์การ (ด้านการบริการอย่างดีที่สุด)	Pearson Correlation	1	0.662**
	Sig. (2-tailed)		0.001
	N	130	130
ความพึงพอใจ	Pearson Correlation	0.662**	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	
	N	130	130
แปลผล	**มีความสัมพันธ์ในระดับสูง**		

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ด้านการบริการอย่างดีที่สุด กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson พบว่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.001 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ด้านการบริการอย่างดีที่สุด กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.662 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ (ด้านมีจิตอาสา) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล		**วัฒนธรรมองค์การ (ด้านมีจิตอาสา)**	**ความพึงพอใจ**
วัฒนธรรมองค์การ (ด้านมีจิตอาสา)	Pearson Correlation	1	0.712**
	Sig. (2-tailed)		0.001
	N	130	130
ความพึงพอใจ	Pearson Correlation	0.712**	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	
	N	130	130
แปลผล	**มีความสัมพันธ์ในระดับสูง**		

จากตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การด้านมีจิตอาสา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson พบว่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.001 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ด้านมีจิตอาสา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.712 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ (ด้านความโอบอ้อมอารี) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล		วัฒนธรรมองค์การ (ด้านความโอบอ้อบอารี)	ความพึงพอใจ
วัฒนธรรมองค์การ (ด้านความโอบอ้อมอารี)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 130	0.767** 0.001 130
ความพึงพอใจ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.767** 0.001 130	1 130
แปลผล	**มีความสัมพันธ์ในระดับสูง**		

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การด้านความโอบอ้อมอารีกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson พบว่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.001 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การด้านความโอบอ้อมอารี กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.767 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะปัญหาและความต้องการ แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

จากข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่มีความต้องการในเรื่องการยอมรับในสังคม ไม่ควรมุ่งเน้นความสำเร็จของงานเพียงอย่างเดียว มีความต้องการในการเพิ่มศักยภาพของตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีความต้องการในด้านพื้นที่การทำงานและอุปกรณ์สำนักงาน มีความต้องการด้านการย้ายกลับภูมิลำเนา สอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) มนุษย์จะมีพฤติกรรมและการแสดงออกจากความต้องการตามลำดับขั้น ลำดับขั้นของความต้องการไม่จำเป็นที่จะต้องตายตัว สามารถเปลี่ยนแปลงและยืดหยุ่นได้ตามปัจจัยภายนอก และความแตกต่างระหว่างบุคคลพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์มักจะเกิดขึ้นจากความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างร่วมกัน มากกว่าเกิดจากความต้องการใดเพียงด้านเดียว

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ประธานองค์กรแพทย์ โดยผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการบันทึกข้อมูล พื้นที่สัมภาษณ์โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60

1. ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์การที่ทำให้เกิดไม่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์การ ผู้ศึกษาพบว่าปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอาจไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ทำให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาด ควรมีการปรับความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือเข้าใจวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ทำให้การให้บริการไม่ตรงกับความต้องการของชุมชน ขาดการยอมรับและให้โอกาสในการพัฒนาจากหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้านี้แสวงหางานใหม่ที่ดีกว่า

2. แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้านการบริการอย่างดีที่สุด

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหารทั้ง 3 ท่าน ในหัวข้อการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้านการบริการ

อย่างดีที่สุด ผู้ศึกษาพบว่า สร้างวัฒนธรรมองค์การในด้านการบริการ ควรส่งเสริมการบริการที่เป็นมิตร สุภาพ และเอาใจใส่ โดยการฝึกอบรมการบริการ เน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการกำหนดเป้าหมายการบริการที่ชัดเจน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้บริการผู้ป่วยให้เกิดความปลอดภัย

3. แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้านการมีจิตอาสา

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหารทั้ง 3 ท่าน ในหัวข้อแนวทางการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้านการมีจิตอาสา ผู้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีความตระนักถึงการมีจิตอาสา ทั้งในด้านการออกตรวจผู้ป่วยในชุมชนห่างไกล และยังให้ความสนใจในการพัฒนาด้านจิตอาสา อาทิเช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่อบรมและที่มีกิจกรรมจิตอาสาผ่านโครงการที่เน้นการช่วยเหลือ ผู้มารับบริการโรงพยาบาล ชุมชนและผู้ด้อยโอกาส ให้ร่วมมือกับองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการจัดกิจกรรมอาสาสมัคร ถือเป็นการปลูกฝังค่านิยมด้านจิตอาสาให้แก่เจ้าหน้าที่

4. แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้านความโอบอ้อมอารี

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหารทั้ง 3 ท่าน ในหัวข้อแนวทางการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ด้านความโอบอ้อมอารี ผู้ศึกษาพบว่า การพัฒนาด้านความโอบอ้อมอารี สามารทำได้โดยสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น เป็นมิตรเพื่อเพิ่มความโอบอ้อมอารีในองค์กร ควรสงเสริมการฝึกอบรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ และพัฒนาเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติงานโดยยึดตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพ การเอาใจใส่ดูแลดุจญาติมิตร ให้การดูแลตามสิทธิผู้ป่วย จากค่านิยมที่แสดงให้เห็นดังกล่าว ความโอบอ้อมอารีเป็นหนึ่งในค่านิยมองค์กร ที่เป็นตัวขับเคลื่อนนโยบายที่เกี่ยวข้องให้เกิดการพัฒนา ผ่านผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารเพื่อกำหนดเป้าหมาย การเป็นแบบอย่างของผู้นำ การให้การสนับสนุนและการเสริมแรงการจัดการความขัดแย้ง การสร้างความสัมพันธ์

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษา “ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา” การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3)เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา โดยได้ทำการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งจะนำเสนอสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะสภาพปัญหา และความต้องการแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

1. สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา พบว่า ส่วนใหญ่ อายุ 30-39 ปี วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001 – 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การด้านการบริการอย่างดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ด้านมีจิตอาสา และด้านความโอบอ้อมอารีตามลำดับ วิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการอย่างดีที่สุด

เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ด้านการบริการอย่างดีที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไว้ใจ ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญ ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญกับบริการตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติมีต่อการให้บริการอย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบในความผิดพลาดของตนเองพร้อมแก้ไขในความผิดพลาดนั้น สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. ด้านมีจิตอาสา

เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ด้านมีจิตอาสา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมามีความรู้สึกยินดีที่เห็นเพื่อนร่วมงานมีความสุข มีความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเสมอโดยไม่หวังผลตอบแทนให้ความ

ร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานทั้งในเวลาและนอกเวลา และเต็มใจเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมต่างๆ ที่สามารถพัฒนาองค์กรได้ ตามลำดับ

3. ด้านความโอบอ้อมอารี

เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ด้านความโอบอ้อมอารี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อ่อนน้อมถ่อมตน รู้กาลเทศะ ให้ความเคารพ ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาต่อผู้ร่วมงานดุจพี่น้องร่วมวิชาชีพ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนให้มีสุขภาพ คุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข เปิดใจยอมรับความเห็นต่าง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร และผู้รับบริการได้ เพื่อนร่วมงาน รู้กาลเทศะ ให้ความเคารพให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ บรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน มีความปรองดองกัน และสามารถเสนอความคิดเห็น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร และผู้รับบริการได้ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาด้านความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ วิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมางานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ หน้าที่และภาระงานถูกกำหนดไว้ชัดเจน งานที่ปฏิบัติอยู่มีการพัฒนาการเรียนรู้ เนื่องจากการมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาการเรียนรู้ งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความรู้ความสามารถ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติ และงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ตามลำดับ

2. ด้านความสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมามีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน สามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน สามารถ

เข้ากับผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้เป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานมีการยอมรับในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ตามลำดับ

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ทำงานเป็นรมมณียสถาน (พื้นที่สีเขียว) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ภายในห้องทำงานมีการจัดแสงสว่างให้เพียงพอ สถานที่ตั้งของสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ภายในห้องทำงานกว้างขวาง อากาศถ่ายเทได้สะดวก และวัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมและพอเพียงต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

4. ด้านความมั่นคงในงาน

เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้ทำงานหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา งานที่ทำเป็นลักษณะของอาชีพที่มีความมั่นคงสูง และรู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ไปได้นานเท่านาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกัน และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พิจารณารายด้าน ดังนี้

1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) ด้านความสัมพันธ์ พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา พิจารณารายด้าน ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ด้านการบริการอย่างดีที่สุด กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง

2) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ด้านมีจิตอาสา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง

3) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง

4) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง

5) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง

6) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงมาก

2. อภิปรายผลการศึกษา

2.1 วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

การวิเคราะระดับของวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับสุงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการอย่างดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านมีจิตอาสาอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความโอบอ้อมอารีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ อาจเนื่องมาจาก 1. ด้านการบริการอย่างดีที่สุดเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นในด้านการบริการอย่างดีที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไว้ใจได้ และตรวจสอบได้ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพและให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ และให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ 2. ด้านมีจิตอาสา เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นในด้านมีจิตอาสาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน รวมถึงการมีความรู้สึกยินดีที่เห็นเพื่อนร่วมงานมีความสุข และมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเสมอโดยไม่หวังผลตอบแทน นอกจากนี้ ยังให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานทั้งในเวลาและนอกเวลา และเต็มใจเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมต่างๆ ที่สามารถพัฒนาองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ (2023) ที่ได้อธิบายไว้ว่า แบบทำงานเป็นทีม ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ องค์กรจะให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานเป็นรายบุคคล เน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ความสำเร็จ

ของกลุ่มคือความสำเร็จของทุกคน การมีส่วนร่วมของทุกคน และมีทีมงานที่ดีจะช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จ 3. ด้านความโอบอ้อมอารี เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นในด้านความโอบอ้อมอารีอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับการอ่อนน้อมถ่อมตน รู้กาลเทศะ ให้ความเคารพ ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ รวมถึงการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาต่อผู้ร่วมงานดุจพี่น้องร่วมวิชาชีพ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนให้มีสุขภาพ คุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข และเปิดใจยอมรับความเห็นต่าง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กรและผู้รับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Richard L. Daft (1992) ที่ได้อธิบายไว้ว่า วัฒนธรรมแบบราชการเป็นวัฒนธรรมที่เน้นให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายใน เป็นเรื่องของความมีเสถียรภาพความมั่นคงในการทำงาน ความมีระเบียบในการทำงาน ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และเรื่องของการประหยัด ส่วนมากจะให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ชนก จามะรี และ กัญญูดา ประจุศิลปะ (2558) ที่ได้วิจัย เรื่อง วัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก พบว่า ด้านบุคลากรพยาบาล ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่ากับบุคคลทุกระดับ สร้างบรรยากาศ การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม และ สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

การวิเคราะระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์การในภาพรวม อยู่ในมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ อาจเนื่องมาจาก 1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยเข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างดี และงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติ และงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ 2. ด้านความสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก โดยมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในความสามารถในการเข้ากับผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้เป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานมีการยอมรับในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow) (อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2550: 182-187) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ความต้องการความผูกพันหรือการมีมิตรสัมพันธ์ มนุษย์โดยทั่ว ๆ ไป ปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนฝูง มีความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ในองค์กรความต้องการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา อันแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในตัวเขา การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมงาน ตลอดจนการมีความสัมพันธ์ใน

เชิงบวกกับผู้บังคับบัญชา 3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในสถานที่ทำงานที่เป็นรมมณียสถาน (พื้นที่สีเขียว) และบรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในความกว้างขวางของห้องทำงาน และวัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 4. ด้านความมั่นคงในงาน เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในความสามารถในการทำงานหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธ รรมจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในความมั่นคงของอาชีพ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ไปได้นานเท่านาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาคริญา ธรรมขัน,มุทิตา พ้นภัยพาล และอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2556) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ พบว่า ตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่มีประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง

2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูลเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ จากเจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีค่านิยมและเป้าหมายในการทำงานที่สอดคล้องกัน คือ การให้บริการแก่เพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีจิตอาสา และมีความโอบอ้อมอารี จึงทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานศึกษาของ สิมาพร แจ่มบุญศรี (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริทเอกชน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะ และประเภทธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนย่านสีลม ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวลละออ แสงสุข และ วไลพรรณ อาจารีวัฒนา (2561) ที่ได้ศึกษา เรื่องวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่กล่าวว่าวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

ก็ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และการคงอยู่ การปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อคุณลักษณะของบุคคลมีความสอดคล้องกับ วัฒนธรรมขององค์กร จากการศึกษาของ Wallach (Wallach, 1983) ได้ศึกษาถึงรูปแบบวัฒนธรรมใน 3 รูปแบบ คือวัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic) วัฒนธรรมเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร (Supportive) และวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative) แต่ละรูปแบบมีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเนื่องจาก บุคคลนั้นได้มีค่านิยมส่วนบุคคล ทัศนคติ ความเชื่อ เช่นเดียวกับที่ (Ogbonna, 1992) สรุปไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ เนื่องจากวัฒนธรรม องค์กรเป็นเรื่องของขอบเขตการจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กระบวนการส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารของบุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนค่านิยมการทำงานให้สอดคล้องกัน

2.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูลเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงมาก สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในรายได้ระดับล่าง กับระดับสูง ลักษณะด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานที่มีความต่างกัน อย่างมาก ทั้งในด้านสวัสดิการ ข้าราชการ พนักงานราชการ และ พนักงานกระทรวงจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การเป็นลูกจ้างของรัฐตลอดชีพ มีบำเหน็จ บำนาญ ซึ่งในตำแหน่งพนักงานทั่วไปส่วนใหญ่ จะได้รับเพียงค่าจ้างตามสัญญาจ้างเท่านั้น และเป็นการจ้างแบบรายปีต่อปี จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การที่ต่างกันสอดคล้องกับงานศึกษาของสิทธิวัฒน์ ปัญญางาม (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพร้อมของวัฒนธรรมองค์การในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตาก จากการศึกษาพบว่าข้าราชการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตากมีค่านิยมและให้ความสำคัญกับเรื่องของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าขององค์กร ข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตากมีระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่แตกต่างกัน สาเหตุหนึ่งที่อาจจะส่งผลต่อความรู้สึกสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานก็คือความเครียดและความกดดันในการทำงาน ทั้งนี้ พบว่าสาเหตุที่อาจจะทำให้ข้าราชการองค์กรบริหาร

ส่วนจังหวัดตากเกิดความเครียดและความกดดัน ในการทำงานนั้น มีด้วยกัน 4 สาเหตุหลัก ๆ ได้แก่ งาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์การ โดยพบว่าความเครียดและความกดดันของข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตากมาจากสาเหตุของงานมากที่สุด งาน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์การ ตามลำดับ สอดคล้องงานวิจัยของ อรรถพล เกิดอรุณสุขศรี (2565) ที่ได้วิจัย แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากรสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาแรงจูงใจใจในการทำงานและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากรสำนักการแพทย์กรุงเทพมหามหานคร ได้แก่ การสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพวางแผนขัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนับถือต่อผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานโดดเด่น ให้ความสำคัญต่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรของสำนักการแพทย์ ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศในการทำงานแบบกัลยาณมิตร และส่งเสริมให้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานในรูปแบบทีม

สรุปได้ว่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะการบริการที่ดี มีจิตอาสา มีลักษณะงานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดี มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวย และมีความมั่นคงในงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาในระดับสูง วัฒนธรรมองค์การที่ดีจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะ จากการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ผู้ศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะจาการศึกษา โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 5 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิกเห็นและข้อเสนอแนะ สภาพปัญหา และความต้องการ แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ที่อยู่ในระดับ ระดับมากที่สุด ดังนี้

3.1.1 วัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การด้านความโอบอ้อมอารีมีระดับต่ำกว่าด้านอื่น จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาดังนี้ ควรมีการจัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม

วิชาชีพ ให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของวิชาชีพและปฏิบัติตนด้วยความโอบอ้อมอารีสร้างสังคมการทำงานที่อบอุ่นเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน

3.1.2 ความคิดเห็นต่อพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา พบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีระดับสูงที่สุด ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความสนใจของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นดังนี้ 1. ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์มีระดับสูง ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันเป็นทีม และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 2. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีระดับสูง ควรมีการบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้สะอาด ปลอดภัย และเอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

โดยการส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การในลักษณะดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในด้านต่างๆ เช่น ลดอัตราการลาออกของเจ้าหน้าที่ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์การ เพิ่มความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับผลลัพธ์อื่นๆ เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน การหมุนเวียนของพเจ้าหน้าที่ และความภักดีต่อองค์กร

3.2.2สำรวจปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

3.2.3 ใช้การวิจัยแบบเชิงคุณภาพเพื่อให้เข้าใจลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2.4การศึกษาติดตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์การในแต่ละช่วงเวลา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2562). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).* สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2563 จาก http://203.157.157.4/GCC/section9/ HealthPlan12_2560_2564.pdf

จิตอาสา. (2566, 11 ตุลาคม). *จิตอาสา/เรื่องความรู้/ประวัติความเป็นมา*. https://www.royaloffice.th.

ชนิดา จิตตรุทธะ. (2560). *วัฒนธรรมองค์การปัจจัยสู่ความยั่งยืน.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชาคริญา ธรรมขัน มุทิตา พ้นภัยพาล และอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, 6*(2),146-156.

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และสุพิณ เกชาคุปต์. (2564). การบริหารองค์กร.ใน ประมวลชุดวิชาการบริหารองค์กร. (หน่วยที่ 7,น.7-7). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นวนลออ แสงสุข และวไลพรรณ อาจารีวัฒนา. (2561). วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารสถาบันศึกษาญาณสังวร, 11*(2), 62-68.

นิชานาถ ยะริทร์. (2560). *วัฒนธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่.* [รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

นิติพล ภูตะโชติ. (2566). *พฤติกรรมองค์กร.* (พิมพ์ครั้งที่ 6). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แนวทางปฏิบัติตามจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Code of Conduct) สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2566 จาก https://stopcorruption.moph.go.th/index.php/main/p_detail/page/89

บรรยาย เรื่อง “จิตอาสา” (2564). *โดยวิทยากรหลักสูตรจิตอาสา 904.* สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2566 https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20210815135742.pdf

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงพยาบาลชุมชนเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2564. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2566 https://spd.moph.go.th/wp-content/uploads/2023/03/3.1plan.pdf

พิมพ์ชนก จามะรี และ กัญญูดา ประจุศิลปะ. (2558). วัฒนธรรมองค์การพยาบาล เครือโรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ กลุ่มภาคตะวันออก. *วารสารพยาบาลศาสตร์,27*(3),38-49.

ยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2563 http://dvhospital.go.th/webhos/frontend/web/page/vision

วิมลมณี นนทเสน. (2556). *ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.* [รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สิริมา แจ่มบุญศรี. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน.* [รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สิทธิวัฒน์ ปัญญางาม. (2564). *การประเมินความพร้อมของวัฒนธรรมองค์การในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดตาก.* [รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มาวิทยาลัย.

สิริกาญจน์ เหล่าพาณิชยางกูร. (2561). *ความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี.* [รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เหยา หลาน รัตนาวดี ชอนตะวัน และ ฐิติณัฏฐ์ อัคคะเดชอนันต์. (2559). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลตติยภูมิ มณฑลยูนนาน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน. *พยาบาลสาร,43* (2),116-128.

อารีย์ โพธิ์ขวัญ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในกรุงเทพมหานคร.* [รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มาวิทยาลัย.

อนุรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์. (2566). *ความพึงพอใจในงาน.* สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2566 จาก http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2018/01/job-satisfaction.html

อรรถพล เกิดอรุณสุขศรี. (2565). แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากรสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร. *วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์, 18*(1),36-50.

Happy MOPH กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแห่งความสุข. (2560). สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม2566 จาก http://www.stopcorruption.moph.go.th/adm/files/userfiles/files/MoPHCode.pdf

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียน ราชแพทยาคม	อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เภสัชกร สุรเชษฐ์ ธิตุมุทา	หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค
3.นางสาวเรือนแก้ว โยรภัตร	หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

ภาคผนวก ข

หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ป ๙๗๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๖๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่" ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๓-๕๖๙-๙๗๙๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๙๕๙

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา บุญยัง ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๓-๕๖๙-๙๗๙๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๕๙

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายสุรเชษฐ์ ธิติมุทา
(เภสัชกรชำนาญพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา บุญยัง ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๓-๕๖๙-๙๗๙๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ป ๔๕๘

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวเรือนแก้ว โยรภัตร
(นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา บุญยัง ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๓-๕๖๙-๙๗๙๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งใน อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งใน อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นตามความความรู้สึกที่แท้จริงมากที่สุด โดยข้อมูลของท่านจะนำมาใช้เพื่อประมวลผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งใน อ.แม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มพูนความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ โดยจะนำไปพิจารณาในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะเก็บเป็นความลับไม่เปิดเผยเป็นรายบุคคล จึงไม่กระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งใน อ.แม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งใน อ.แม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งใน อ.แม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

****

ศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา
นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง 3. ( ) อื่นๆ

2. อายุ

1. ( ) ต่ำกว่า 20 ปี 2. ( ) 2. 20 – 29 ปี 3. ( ) 30 – 39 ปี

4. ( ) 40 – 49 ปี 5. ( ) 50 ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. ( ) โสด 2. ( ) สมรส

3. ( ) หย่า 4. ( ) แยกกันอยู่

4. วุฒิการศึกษา

1. ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ( ) ปริญญาตรี

3. ( ) ปริญญาโท 4. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....- -

5. ประเภทตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ

1. ( ) พนักงานทั่วไป (ลูกจ้าง , ลูกจ้างเหมา , ลูกจ้างโครงการ)

2. ( ) พนักงานกระทรวงสาธารณสุข (พกส.)

3. ( ) พนักงานราชการ (พรก.)

4. ( ) าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป (ระดับปฏิบัติงาน,ชำนาญงาน,อาวุโส, ทักษะพิเศษ)

5. ( ) ข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ (ระดับปฏิบัติการ, ระดับชำนาญการ, ชำนาญการพิเศษ,ระดับเชี่ยวชาญ)

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1. ( ) ต่ำกว่า 1 ปี 2. ( ) 1-5 ปี

3. ( ) 6-10 ปี 4. ( ) 11-15 ปี

5. ( ) 16 - 20 ปี 6. ( ) มากกว่า 20 ปี

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ( ) ไม่เกิน 10,000 บาท 2. ( ) 10,001 – 20,000 บาท 3. ( ) 20,001 – 30,000 บาท

4. ( ) 30,001 – 40,000 บาท 5. ( ) 40,001 – 50,000 บาท 6. ( ) 50,001 – 60,000 บาท

7. ( ) มากกว่า 60,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหนึ่งช่อง ซึ่งระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด หมายถึง ระดับคะแนน 1
ระดับความคิดเห็นน้อย หมายถึง ระดับคะแนน 2
ระดับความคิดเห็นปานกลาง หมายถึง ระดับคะแนน 3
ระดับความคิดเห็นมาก หมายถึง ระดับคะแนน 4
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด หมายถึง ระดับคะแนน 5

วัฒนธรรมองค์การ การบริการอย่างดีที่สุด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ท่านให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ					
2. ท่านให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ท่านดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ					
4. ท่านเต็มใจให้คำปรึกษาคำแนะนำกับผู้มารับบริการที่มาติดต่องานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย					
5. ท่านให้ความสำคัญกับบริการตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติมิต่อการให้บริการอย่างปลอดภัย					
6. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น					
7. ท่านชอบทำงานเสร็จตรงเวลาเพื่อให้การบริการเป็นที่ประทับใจ					
8.ท่านมีความรับผิดชอบในความผิดพลาดของตนเองพร้อมแก้ไขในความผิดพลาดนั้น					
9. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไว้ใจ ตรวจสอบได้					
10. ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญ					

วัฒนธรรมองค์การ มีจิตอาสา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ท่านช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน					
2. ท่านให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน ทั้งในเวลาและนอกเวลา					
3. ท่านมีความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเสมอโดยไม่หวังผลตอบแทน					
4. ท่านมีความรู้สึกยินดีที่เห็นเพื่อนร่วมงานมีความสุข					
5. ท่านเต็มใจเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมต่างๆที่สามารถพัฒนาองค์กรได้					
วัฒนธรรมองค์การ ความโอบอ้อมอารี					
1.ท่านมีความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาต่อผู้ร่วมงานคุจพี่น้องร่วมวิชาชีพ					
2. ท่านมีความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน ให้มีสุขภาพ คุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข					
3. ท่านสามารถเสนอความเห็น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร และผู้รับบริการได้					
4. ท่านเปิดใจยอมรับความเห็นต่าง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร และผู้รับบริการ					
5. ท่านอ่อนน้อมถ่อมตน รู้กาลเทศะ ให้ความเคารพ ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ					
6. เพื่อนร่วมงานท่านรู้กาลเทศะ ให้ความเคารพให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ					
7. บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานของท่านมีความปรองดองกัน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คำคำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหนึ่งช่อง ซึ่งระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด หมายถึง ระดับคะแนน 1
ระดับความคิดเห็นน้อย หมายถึง ระดับคะแนน 2
ระดับความคิดเห็นปานกลาง หมายถึง ระดับคะแนน 3
ระดับความคิดเห็นมาก หมายถึง ระดับคะแนน 4
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด หมายถึง ระดับคะแนน 5

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2. หน้าที่และภาระงานของท่านถูกกำหนดไว้ชัดเจน					
3. ท่านเข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างดี					
4. งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ					
5. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติ					
6.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทาย ความรู้ความสามารถ					
7.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการพัฒนาการเรียนรู้เนื่องจากมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาการเรียนรู้					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์					
1. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้เป็นอย่างดี					
2. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
3. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติงาน					
4. ท่านมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการยอมรับในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
6.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.สถานที่ตั้งของสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					
2. ภายในห้องทำงานมีการจัดแสงสว่างให้เพียงพอ					
3. ภายในห้องทำงานกว้างขวาง อากาศถ่ายเทได้สะดวก					
4. วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมและพอเพียงต่อการปฏิบัติงาน					
5. สถานที่ทำงานเป็นรมมณียสถาน (พื้นที่สีเขียว)					
6. บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน					
1. ท่านรู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ไปได้นานเท่านาน					
2. งานที่ทำเป็นลักษณะของอาชีพที่มีความมั่นคงสูง					
3. ท่านได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ					
4. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กรหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน

ภาคผนวก ง

การหาดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

(Index of Item Objective Congruence: IOC)

การหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

ผู้ศึกษา ศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา รหัสนักศึกษา 2643000827
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง 1.แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูลเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม และ ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เรียน ผู้ทรงคุณวุฒิ

โปรดพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการศึกษาเรื่องนี้หรือไม่ โดยให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในช่องว่างตามเกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC ดังนี้

1. ให้ +1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปร และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2. ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปร และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3. ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปร และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ทั้งนี้ หากมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อคำถามที่เห็นว่ายังไม่สมบูรณ์ โปรดให้ข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความด้วย จะขอขอบพระคุณยิ่ง

นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่

วัฒนธรรมองค์การ การบริการอย่างดีที่สุด	ระดับความคิดเห็น			IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1.ท่านให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ท่านให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ท่านดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ท่านเต็มใจให้คำปรึกษาคำแนะนำกับผู้มารับบริการที่มาติดต่องานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. ท่านให้ความสำคัญกับบริการตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติมีต่อการให้บริการอย่างปลอดภัย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. ท่านชอบทำงานเสร็จตรงเวลาเพื่อให้การบริการเป็นที่ประทับใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8.ท่านมีความรับผิดชอบในความผิดพลาดของตนเองพร้อมแก้ไขในความผิดพลาดนั้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไว้ใจ ตรวจสอบได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพโดยยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

วัฒนธรรมองค์การ มีจิตอาสา	ระดับความคิดเห็น			IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1. ท่านช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ท่านให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน ทั้งในเวลาและนอกเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ท่านมีความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเสมอโดยไม่หวังผลตอบแทน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ท่านมีความรู้สึกยินดีที่เห็นเพื่อนร่วมงานมีความสุข	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. ท่านเต็มใจเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมต่างๆที่สามารถพัฒนาองค์กรได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
วัฒนธรรมองค์การ ความโอบอ้อมอารี					
1.ท่านมีความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาต่อผู้ร่วมงานดุจพี่น้องร่วมวิชาชีพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ท่านมีความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน ให้มีสุขภาพ คุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ท่านสามารถเสนอความเห็น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร และผู้รับบริการได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ท่านเปิดใจยอมรับความเห็นต่าง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร และผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. ท่านอ่อนน้อมถอมตน รู้กาลเทศะ ให้ความเคารพให้เกียติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. เพื่อนร่วมงานท่านรู้กาลเทศะ ให้ความเคารพให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. บรรยากาศการทำงานในหน่วยงานของท่านมีความปรองดองกัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น			IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1. งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. หน้าที่และภาระงานของท่านถูกกำหนดไว้ชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ท่านเข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทาย ความรู้ความสามารถ					
7.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการพัฒนาการเรียนรู้เนื่องจากมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาการเรียนรู้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์					
1. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ท่านมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น			IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
5. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการยอมรับในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.สถานที่ตั้งของสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ภายในห้องทำงานมีการจัดแสงสว่างให้เพียงพอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ภายในห้องทำงานกว้างขวาง อากาศถ่ายเทได้สะดวก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมและพอเพียงต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. สถานที่ทำงานเป็นรมมณียสถาน (พื้นที่สีเขียว)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน					
1. ท่านรู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ไปได้นานเท่านาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. งานที่ทำเป็นลักษณะของอาชีพที่มีความมั่นคงสูง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ท่านได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

หนังสือขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ป 9090

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่" ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๓-๕๖๙-๙๗๙๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ภาคผนวก ฉ

การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม (Reliability)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.969	0.973	45

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล นางสาวศิริกาญจน์ พูลวิวัฒนา

วัน เดือน ปี เกิด 11 เมษายน 2527

สถานที่เกิด อำเภอเมือง เชียงใหม่

ที่อยู่ปัจจุบัน โรงพยาบาลนครพิงค์ เชียงใหม่

ประวัติการศึกษา นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2549

ประวัติการทำงาน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ