

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2558

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2558

รุ่งทิวา สมตน. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานโรงพยาบาล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ซึ่ง
ประกอบไปด้วย วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว วัฒนธรรมเน้น
การมีส่วนร่วม และวัฒนธรรมเน้นการตลาด ตัวแปรตามได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบไป
ด้วย ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะ
ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่าง
สูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่บริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลใน
กรุงเทพมหานคร จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ
(Multiple Regression) ผลการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 พบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ
ในองค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว
วัฒนธรรมเน้นการตลาด

2. ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการ
ทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ
วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว วัฒนธรรมเน้นการตลาด

3. ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม
ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม
วัฒนธรรมเน้นการตลาด

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CULTURE AND
EMPLOYEE ENGAGEMENT OF HOSPITAL STAFF



AN ABSTRACT
BY
RUNGTIWA SOMTON

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2015

Rungtiwa Somton. (2015). *The Relationship Between Organizational Culture and Employee Engagement of Hospital Staff*. Master's Project. M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Panid Kulsiri.

This research aims to study the relationship between organizational culture and employee engagement of hospital staff. The organizational culture which is the independent variable, consists of bureaucratic culture, adaptability culture, clan culture and market culture. The dependent variable is employee engagement of hospital staff in the aspects of the strong desire to maintain a membership of a particular organization, the willingness to exert high level of effort to serve the organization and the strong confidence in the values and goals of organization.

The sample of 399 private hospital staff members in Bangkok metropolis. The questionnaire was used as the tool for collecting data. Statistics used for analyzing data are percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression analysis.

Results of the study at the statistical significance level of 0.05 are as follows:

1. The employee engagement in terms of strong desire to maintain a membership of a particular organization has relationship with bureaucratic culture, adaptability culture and market culture.
2. The employee engagement in terms of willingness to exert high level of effort to serve the organization has relationship with bureaucratic culture, adaptability culture and market culture.
3. The employee engagement in terms of strong confidence in the values and goals of organization has relationship with bureaucratic culture, clan culture and market culture.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ความเมตตาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร. พนิท กุลศิริ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา ความรู้ ข้อแนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และแนะแนวทางในการทำวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความเมตตาที่อาจารย์มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันตอัศกรกุล และอาจารย์ ดร.กัลยกิจดดี กิริติอังกูร ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย และให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อันดียิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี มีประโยชน์แก่ผู้วิจัย รวมถึงเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา สมาชิกในครอบครัว พี่ๆ และเพื่อนๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือ ให้กำลังใจและสนับสนุน พร้อมทั้งให้คำแนะนำในทุกๆ ด้าน ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิจัย สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ท้ายที่สุด คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผล สำเร็จในวันนี้

รุ่งทิวา สมทน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
สมมุติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กร	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร	18
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการในโรงพยาบาล	29
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานของการวิจัย และวิธีการศึกษาค้นคว้า	59
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	68
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก	75
ภาคผนวก ข	83
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	85

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงวัฒนธรรมองค์กร	28
2 จำนวนและคำร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	45
3 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมเน้น โครงสร้างและกฎระเบียบ	47
4 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมแบบ เน้นการปรับตัว	48
5 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมเน้น การมีส่วนร่วม	49
6 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมเน้น การตลาด	50
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่น อย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ของพนักงาน โรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร	51
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่ จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กรของ พนักงานโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร	52
9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการ อย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร	53
10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	55
11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความ เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ของ องค์กร	56
12 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	57
13 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน	58

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
2 กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์กร	13



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ใช้การปฏิบัติทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อสนองตอบความต้องการของสังคม ทั้งบุคคลปกติ เจ็บป่วย ครอบครัวยุคใหม่ และชุมชน การพยาบาลยังมีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อภาวะสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของชีวิตประชาชน ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า หลักการพยาบาลพัฒนามาจากปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ความต้องการของผู้ใช้บริการ การร่วมมือระหว่างบุคลากร หน่วยงาน องค์กร และการพัฒนา การประยุกต์ และการนำความรู้ทางการพยาบาลมาใช้ในการพยาบาล จากปัจจัยพื้นฐานข้างต้น ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอหลักการสำหรับพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล ดังนี้ 1) เน้นการดูแลสุขภาพตามความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้ใช้บริการที่เฉพาะ หรือแตกต่างกัน 2) เป็นความรับผิดชอบที่ต้องคงไว้ซึ่งการดูแลอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งเมื่อเกิดปัญหาด้านสุขภาพที่แตกต่างกัน 3) เน้นการมีมุมมอง หรือแนวคิดการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเป็นแนวทางในการจัดการ และการตัดสินใจทางการพยาบาล 4) ส่งเสริมการใช้ความรู้ทางการพยาบาลที่เฉพาะ บนพื้นฐานของการสร้างเสริมพลังอำนาจ 5) สร้างพลังอำนาจของวิชาชีพที่เทียบเคียงได้กับวิชาชีพอื่นๆ 6) สร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน หรือองค์กรที่เน้นทั้งความร่วมมือ ขณะเดียวกันเน้นการแข่งขัน โดยมีเป้าหมายที่ภาวะสุขภาพของประชาชนเป็นสำคัญ 7) ใช้ความรู้ทางการพยาบาลที่ได้จากการรวบรวมจากทุกหน่วยงาน สถานบริการ และองค์กรต่างๆ ทางพยาบาล ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่มีพลังในการพัฒนาวิชาชีพ 8) ใช้ความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างมี คุณธรรม จริยธรรม 9) บันทึกและรายงานผลการพยาบาล โดยเน้นที่หลักการและวิธีการที่มีประสิทธิภาพ และ 10) ค้นหาและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่หลากหลายทั้งในและนอกวิชาชีพ และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน (วารสารสภาการพยาบาล. 2553)

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการจัดการความรู้ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (บดินทร์ วิจารณ์. 2549: 5) วัฒนธรรมในองค์กรมีอิทธิพลอย่างมากในการทำงานของบุคคลในองค์กร คือมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพความสามารถในการปฏิบัติงานและยังมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ออนไลน์)

การยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นการบ่งบอกถึงเจตคติและความรู้สึกที่ดีที่ทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและยังทำให้มีความเชื่ออย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร พร้อมทั้งมีความปรารถนาอย่างมากที่จะพยายามรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

จากการศึกษาสถานการณ์กำลังคนด้านสุขภาพระหว่างปี 2548-2552 จากโรงพยาบาล ศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป (รพศ.รพท.) 67 แห่ง พบว่าภาครัฐไม่สามารถรักษานบุคลากรที่เป็น ลูกจ้างเหล่านี้ไว้ได้ นักเทคนิคการแพทย์มีอัตราการลาออกถึงร้อยละ 64.58 ต่อปี นักกายภาพบำบัด ลาออกร้อยละ 51.05 และพยาบาลวิชาชีพลาออกร้อยละ 40.84 โดยเป้าหมายการลาออกส่วนใหญ่ จะเข้าไปสมัครงานที่สถานพยาบาลภาคเอกชน ลูกจ้างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 48.68 จะ ลาออกในปีแรกที่เริ่มทำงาน และลาออกต่อไปอีกร้อยละ 25.57 ในปีี่ 2 และแทบจะไม่เหลือเลยหลัง ปีที่ 5 (กฤษฎดา แสงดี. ออนไลน์)

ปี 2556 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ตามทิศทางการขยายตัว ทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขึ้นของรายได้ผู้บริโภค และการเติบโตของกลุ่มผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เข้ามาทั้ง รูปแบบของการรักษาและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สะท้อนจากค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลที่มี แนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาหลักของธุรกิจ ยังคงเป็นเรื่องของการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งสะท้อนจากอัตราส่วนเจ้าหน้าที่แพทย์ต่อจำนวนประชากรในประเทศค่อนข้างสูงกว่าเกณฑ์ มาตรฐานของ WHO Standard (สำนักวิจัยธุรกิจ LH BANK. 2556) อีกทั้งการขาดแคลนกำลังคน ทางโรงพยาบาลในประเทศไทยมีมาอย่างต่อเนื่องและรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร โดยเฉพาะการเพิ่มจำนวนของผู้สูงอายุ ความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีทางการแพทย์การเปลี่ยนแปลงแบบแผนความเจ็บป่วยที่มีความรุนแรงและซับซ้อนมาก ขึ้น นโยบายระบบบริการ สุขภาพที่ทั่วถึงครอบคลุมประชาชนทุกคน และการตั้งเป้าหมายให้ ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในภูมิภาคเอเชีย ตลอดจนความท้าทายในการแข่งขันด้าน คุณภาพการพยาบาลจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ขณะเดียวกันในอดีต รัฐบาลมี นโยบายลดจำนวนการผลิตของพยาบาลวิชาชีพ อีกทั้งข้อจำกัดในการจ้างงานของพยาบาลวิชาชีพ สาเหตุดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อพยาบาลวิชาชีพ ผู้ป่วย องค์กร สังคม และประเทศชาติอย่าง มากมาย (อรุณรัตน์ คันธา. 2557)

จากปัญหาที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับ องค์กรของพนักงานโรงพยาบาล เพื่อให้ทราบว่าวัฒนธรรมในรูปแบบใดบ้างที่ส่งผลให้พนักงาน เกิดความผูกพันกับองค์กร เกิดความภักดีกับองค์กร อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ พัฒนางานองค์กรให้มีความเหมาะสม และสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโรงพยาบาล

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในรูปแบบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความผูกพันองค์กรที่ต่างกัน
2. ทำให้เกิดความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาล
3. สามารถนำความรู้จากการวิจัยนี้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาลให้เกิดความผูกพันในองค์กรมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาวัฒนธรรมองค์กร 4 แบบ ได้แก่ แบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบแบบเน้นการปรับตัว แบบเน้นการมีส่วนร่วม แบบเน้นตลาด

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานในโรงพยาบาล โดยกรุงเทพมหานคร มีโรงพยาบาลในสังกัดของกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง (ไม่นับคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร) ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร 2 แห่ง โรงพยาบาลเอกชนมีทั้งหมด 92 แห่ง สถานพยาบาลเอกชนทั้งหมด 2 แห่ง ศูนย์รักษาเลสิกและสายตา 1 แห่ง และ โรงพยาบาลของรัฐ 34 แห่ง สถาบันจิตเวช 3 แห่ง สถานพยาบาลของรัฐ 1 แห่ง โรงพยาบาลรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง และโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรม 2 แห่ง รวมแล้วกรุงเทพมหานครมีสถานพยาบาลที่ได้รับการอนุมัติให้เป็นโรงพยาบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย 130 แห่ง (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. ออนไลน์) ซึ่งจากข้อมูลจำนวนพนักงานโรงพยาบาลของรัฐบาล ปี 2554 มีจำนวน 33,848 คน(สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข: ออนไลน์) และจำนวนพนักงานโรงพยาบาลภาคเอกชน ปี 2554 จำนวน 68,450 คน(สำนักงานสถิติแห่งชาติ:ออนไลน์) รวมพนักงานโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 102,298 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่บริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน โดยหากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณ สำหรับกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาภิรัชต์. 2547; อ้างอิงจาก Yamane'. 1973) โดยความเชื่อมั่น (Level of Confidence) ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 % จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 399 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ วัฒนธรรมองค์กร(Organizational culture)
 - 1.1 วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic culture)
 - 1.2 วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adaptability culture)
 - 1.3 วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture)
 - 1.4 วัฒนธรรมเน้นการตลาด (Market culture)
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)
 - 2.1 ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร (A strong desire to remain a membership of a particular organization)
 - 2.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร (A willingness to exert high level of effort to serve the organization)
 - 2.3 ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (A strong confidence the values and goals of organization)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. พนักงานที่บริการทางการแพทย์ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางการแพทย์อื่น ๆ นอกเหนือจากการให้การตรวจรักษาโรคโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์ นักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ เภสัชกร โภชนากร และเจ้าหน้าที่ประจำในแผนกที่ให้บริการทางการแพทย์ เป็นต้น
3. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึก ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้ง แนบแน่นระหว่างพนักงานกับโรงพยาบาล ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็นลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่
 - 3.1 ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การสมัครใจและตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำงาน ความสนใจและห่วงใยกับความก้าวหน้า ความมั่นคงของโรงพยาบาล ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกและรู้สึกว่าเป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงาน
 - 3.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ ความเพียรพยายาม ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ การให้ความร่วมมือและความรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานของโรงพยาบาล

3.3 ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นและความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนโยบาย รวมทั้งมีส่วนร่วมกับกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานร่วมกันภายในโรงพยาบาล ที่มีรูปแบบของพฤติกรรมความเชื่อ และค่านิยมร่วมกัน ที่สมาชิกในโรงพยาบาลยอมรับ และสามารถถ่ายทอดจากบุคคลในโรงพยาบาลโดยการพูด ทำ และคิด โดยอาศัยระยะเวลายาวนาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

4.1 วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่มีรูปแบบการปฏิบัติงานภายใต้ขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐานและโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการกำหนดขอบเขตในการตัดสินใจให้กับพนักงาน และเน้นการตัดสินใจจากศูนย์กลาง

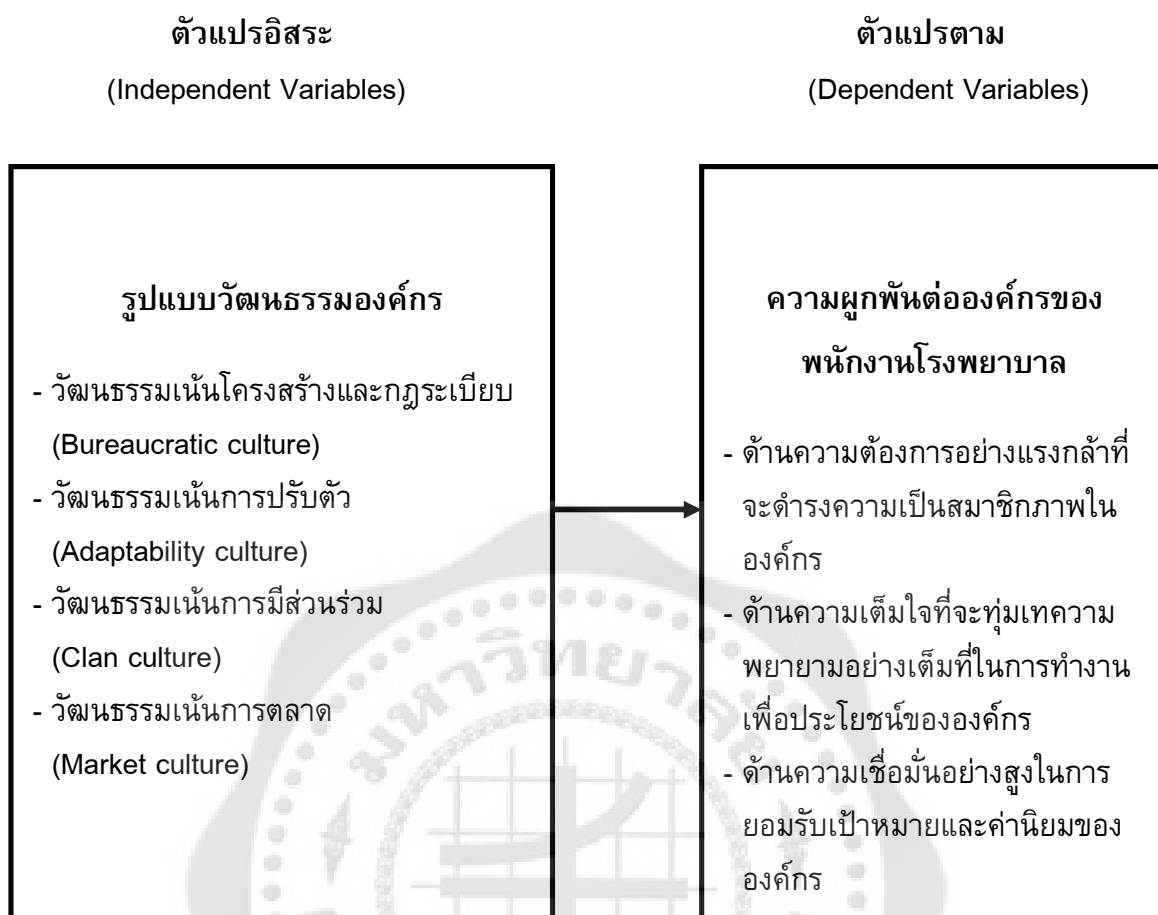
4.2 วัฒนธรรมแบบเน้นการปรับตัว (Adaptability culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่มีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก ส่งเสริมให้พนักงานสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติงานอย่างอิสระ รวมทั้งส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมบริการ

4.3 วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ มีการสร้างความจงรักภักดีให้กับพนักงาน เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งองค์กรมีความตระหนักถึงสวัสดิการและสวัสดิภาพของพนักงาน

4.4 วัฒนธรรมเน้นการตลาด (Market culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับส่วนแบ่งการตลาด และสถานะทางการเงินขององค์กรเป็นสำคัญ มุ่งการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งเสริมให้พนักงานมีการแข่งขันและเน้นเป้าหมายของงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล
2. วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล
3. วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล
4. วัฒนธรรมเน้นการตลาด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อการของพนักงานโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อการ (Employee Engagement)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมในองค์กร (Organization culture)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการในโรงพยาบาล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อการ (Employee Engagement)

ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อการของพนักงาน

มาซี และชไนเดอร์ (Macey; & Schneider. 2008) กล่าวว่า ความผูกพันต่อการ คือ ความรู้สึกอันเต็มเปี่ยมและการมอบคำสัญญาอย่างเต็มใจของบุคคลในองค์กรที่จะมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรซึ่งความรู้สึกนี้เป็นมากกว่าความพึงพอใจในงานตามปกติหรือความซื่อสัตย์ต่อการของบุคคลในองค์กร

อัลฟา มีเชอร์ (Alpha Measure. 2008) กล่าวว่า ความของความผูกพันต่อการของพนักงาน (Employee Engagement) คือ ระดับความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อการ โดยลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อการจะมีการพูดถึงองค์กรในด้านบวกต่อเพื่อนร่วมงาน มีความปรารถนาเป็นสมาชิกขององค์กร และมีความพยายามที่จะช่วยเหลือให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องการความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายระหว่างองค์กรและพนักงาน

กัปแมน (Gubman. 2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อการ คือ ความรู้สึกการมีส่วนร่วมการเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานในองค์กร นำไปสู่ความรู้สึกผูกพันอย่างเหนียวแน่นและให้ความสำคัญต่อการ

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อการของพนักงาน(Employee Engagement) เป็นระดับของความผูกพันและระดับการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องของพนักงานที่ทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและเป็นสิ่งที่มีค่า โดยกระบวนการสร้างความผูกพันต่อการของพนักงานนั้นต้องเป็นการกระทำ 2 ทาง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

โมลินาโร และวีอิสส์ (Molinaro; & Weiss. 2005) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานคือความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กรหรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญาและแรงงานที่ใส่ไปในงาน นอกจากสิ่งจำเป็นที่พนักงานแสดงออกถึงความผูกพัน ความตั้งใจ (The will) ประกอบด้วยความรู้สึกถึง

เป้าหมายวางแผนและภูมิใจ ซึ่งทำให้พยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน (The Way) คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์จากองค์กร เพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้

ทาวเวอร์ เพอร์ริน (Tower Perrin. 2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่า หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมทั้งทางด้านปัจจัยอารมณ์ความรู้สึก และปัจจัยด้านเหตุผลที่มีความสัมพันธ์ไปสู่งานและองค์กร เป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะ อุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

เทเรซา เวลโรว์เม (Theresa Welbourne. 2003) กล่าวว่า ความหมายของความผูกพันต่อ องค์กรได้พัฒนาขึ้นมาจากทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ซึ่งพิจารณาบทบาทที่หลากหลายที่คนจะ ผูกพันในที่ทำงาน โดยมีการอธิบายว่าบทบาทในที่ทำงานแบ่งเป็น 5 บทบาท ดังต่อไปนี้

1. บทบาทเจ้าของงาน (Job Holder Role) คือการที่พนักงานจะปฏิบัติตามลักษณะงานที่ ได้มีกำหนดไว้อย่างชัดเจน
2. บทบาทสมาชิกในทีม (Team Member Roles) คือการที่พนักงานจะปฏิบัติงานเกินกว่า หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อช่วยผลักดันให้เพื่อนสมาชิกในกลุ่มก้าวไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ร่วมกัน
3. บทบาทเจ้าของกิจการ (Entrepreneur Role) คือการที่พนักงานคิดค้นแนวความคิดและ วิธีการใหม่ๆตลอดจนกระบวนการทำงาน และทำการทดสอบเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้ง ไว้
4. บทบาทผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพ (Career Role) คือการที่พนักงานลงมือปฏิบัติในสิ่งที่ ตนอยากที่จะพัฒนาความสามารถ ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตน เพื่อที่จะได้นำความรู้ใหม่ๆ ที่ได้คิดค้นไปลงมือปฏิบัติเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะมากยิ่งขึ้น
5. บทบาทของสมาชิกในองค์กร คือ การที่สมาชิกปฏิบัติในสิ่งที่ส่งเสริมและช่วย สนับสนุนบริษัท โดยไม่ได้คำนึงว่างานนั้นจะไม่ใช่ของตน และไม่ใช่งานของทีมเช่นกัน แต่เป็นการ ทำเพื่อองค์กรและเพื่อส่วนรวม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

โมลินาโร และวีอิสส์ (Molinaro; & Weiss. 2005) ได้ศึกษาและสรุปปัจจัยที่ผลักดันให้เกิด ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไว้ 6 ประการคือ

1. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ หากพนักงานได้ทำงานในองค์กรที่มี ผลประกอบการดีเด่น จะมีส่วนผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
2. การได้ทำงานให้แก่ผู้นำที่ตนเองชื่นชอบจะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งหัวหน้างานที่พนักงานชื่นชอบเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน

3. การมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร

4. การได้ทำงานที่มีความสำคัญเป็นปัจจัยที่ผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

5. การได้รับการยกย่องและเห็นคุณค่าผลักดันให้เกิดความผูกพันในองค์กร

6. การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่สมดุลองค์การที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์การโดยคุณค่ากับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และทำให้พนักงานสามารถมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีได้จะได้รับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเป็นสิ่งที่ตอบแทน

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานพบว่า ปัจจัยที่

ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การมี 8 ประการ ดังนี้

1. วัฒนธรรมที่แสดงให้เห็นถึงคุณค่าของงาน
2. การมีข้อมูลผลปฏิบัติงานย้อนกลับ
3. ได้รับโอกาสการพัฒนาและโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ
4. ได้รับผลตอบแทนเป็นเงินอย่างเหมาะสมและยุติธรรม
5. มีผู้นำที่มีความสามารถ
6. งานที่รับผิดชอบมีความชัดเจน
7. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
8. มีแรงจูงใจระดับสูง

เฮวิทท์ เอสโซซิเอต (Hewitt Associates. 2003) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน มี 7 ประการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์การ (Culture / Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)

จากปัจจัยความผูกพันทั้ง 7 ประการ ตามแนวคิดของ Hewitt Associates นั้น ได้กลายมาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงานในองค์กรต่างๆ

เมลครัม (Melcrum. 2005) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ และค้นพบว่า ตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการเกิดความผูกพันต่อองค์การนั้น ประกอบด้วย

1. ภาวะผู้นำหมายถึง ความสามารถในการนำ ซึ่งเป็นความสำเร็จอย่างยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ ภาวะผู้นำได้รับความสนใจและศึกษามานานแล้ว เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ หรือผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

2. ผู้บังคับบัญชาสายตรง หมายถึง ผู้มีอำนาจปกครองควบคุมดูแลและสั่งการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่

3. ความเชื่อมั่นต่อองค์กร หมายถึง ความคงที่ความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ไม่ว่าอย่างไรก็ตามจะได้ผลคงที่เสมอ อุปมาเหมือนตาชั่งที่สามารถบอกน้ำหนักของวัตถุก้อนหนึ่งเท่าเดิมไม่ว่าจะเอาวัตถุก้อนนั้นมาชั่งกี่ครั้งก็ตาม ตาชั่งนั้นก็จะมีความเชื่อมั่นสูง

4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับที่อาจเป็นการเข้าร่วมแบบทางตรง หรือทางอ้อมในการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งก็ได้

5. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กรโดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้น

6. การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์

7. อิทธิพลของงาน หมายถึง กำลังที่ยังผลให้สำเร็จซึ่งสามารถบันดาลให้เป็นไปตามความประสงค์ของงาน

8. ความเข้าใจธุรกิจ หมายถึง ความรู้และความชำนาญการซึ่งเปรียบเหมือนกุญแจซึ่งไขไปสู่ความสำเร็จ

9. โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ

10. ค่านิยมองค์กร หมายถึง เกณฑ์การตัดสินใจร่วมกัน ของบุคลากรทุกระดับในองค์กรว่าพฤติกรรมใดควรทำและไม่ควรทำ เพื่อบรรลุผลสำเร็จทั้งในระดับบุคคลระดับหน่วยงาน ระดับองค์กร และผู้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยเรื่องการมีส่วนร่วม(Involvement) และการมอบอำนาจ(empowerment) ให้กับพนักงานนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์การ

ลักษณะความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการได้ทำการศึกษาและกำหนดลักษณะความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายลักษณะดังต่อไปนี้

นอร์ทคราฟ และนิล (Northcraft; & Neale. 1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นพลังงานของความสัมพันธ์ในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความรู้สึกผูกพันต่อเฉพาะองค์การ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่

1. มีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. มีความเต็มใจในการที่จะทุ่มเทร่างกายและความพยายาม เพื่อประโยชน์ต่อองค์การ

3. มีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ซึ่งไม่ใช่แค่เพียงความจงรักภักดีเท่านั้น แต่ยังหมายรวมไปถึงกระบวนการที่สมาชิกในองค์กรสนใจและใส่ใจต่อองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีสถานะที่ดีตลอดไป

สเตรียร์ส และพอร์เตอร์ (Streer; & Porter. 1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร (A strong desire to remain a membership of a particular organization) หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร และภายใต้บริบทของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่มากกว่า รวมทั้งมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร (A willingness to exert high level of effort to serve the organization) หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ และภายใต้บริบทของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่พนักงานพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและพลังความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (A strong confidence the values and goals of organization) หมายถึง การยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร และภายใต้บริบทของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อถือนยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร และเห็นว่าการงานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้

บุชานัน (Buchanan. 1974) กล่าวว่า ความผูกพันองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน (Partisan) มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความมีเอกลักษณ์ (Identification) แสดงถึงการปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรขององค์กรของผู้ปฏิบัติ

2. การมีส่วนร่วมเกี่ยวพันกับองค์กร (Involvement) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) รู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

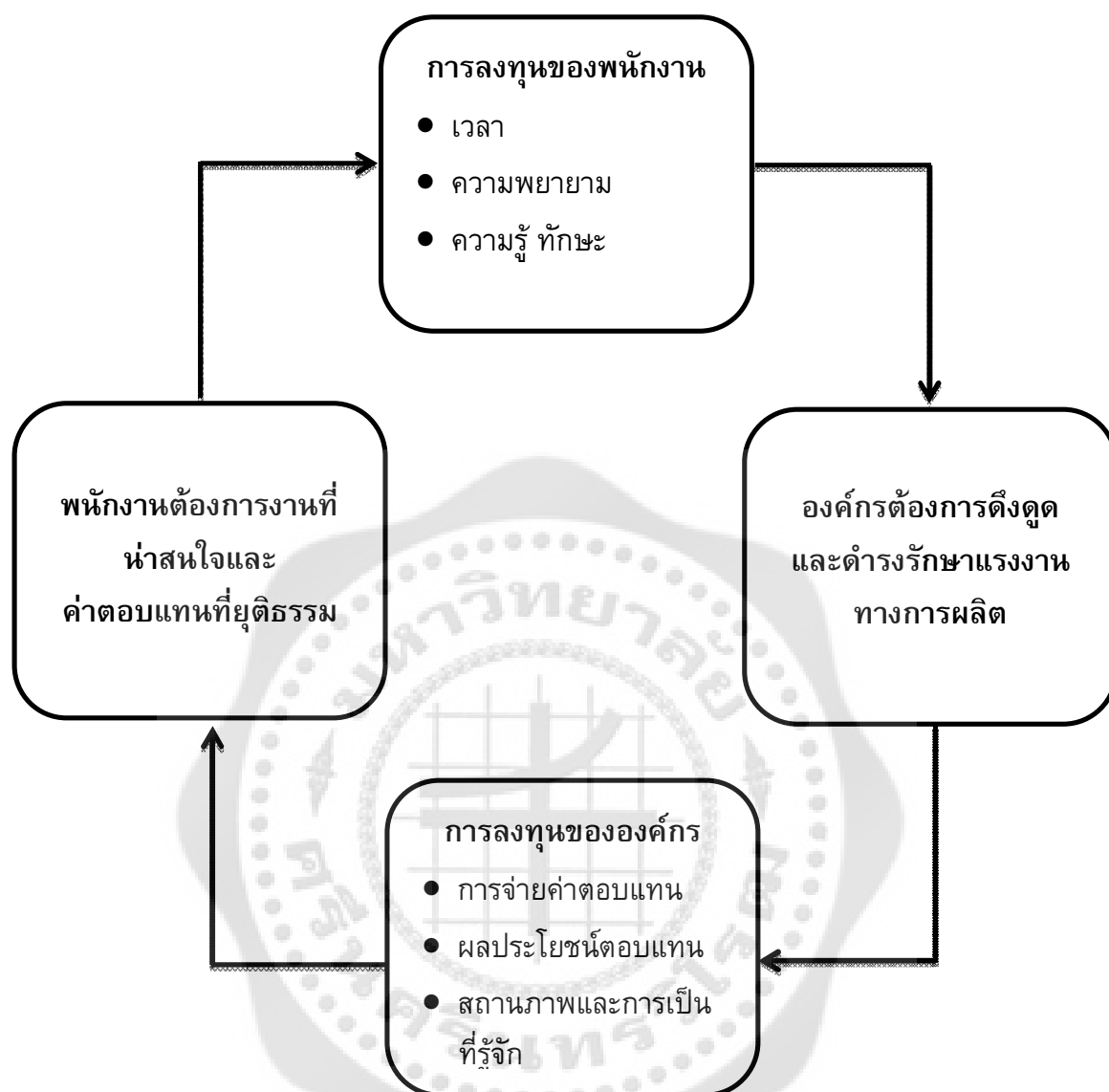
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กร

ทฤษฎีการต่อรอง (Side Bet Theory)

เป็นแนวคิดดั้งเดิมซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันองค์กร โดยมีแนวคิดที่ว่า พฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออกมาในลักษณะนั้น จะขึ้นอยู่กับการใช้เหตุผลในการประเมินคุณค่าของสิ่งที่จะรับการตอบแทน ทั้งในรูปของรางวัลและความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น โดยงานที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เรื่องความผูกพันองค์กร ที่อธิบายไว้อย่างชัดเจนเป็นของ Howard S.Becker (1972) ซึ่งพัฒนามาจากแนวความคิดเรื่องกระบวนการต่อรองและได้สรุป “ Side – Bet Theory ” ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นการปฏิสังสรรค์ระหว่างผู้กระทำทางสังคมไว้ว่า

1. ผู้กระทำการทางสังคมทางปฏิสังสรรค์กับคนอื่น โดยเฉพาะผู้ที่ตอบสนองความต้องการเขาได้หรือช่วยให้เขาบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้โดยสะดวก
2. การกระทำทุกประเภทก่อให้เกิดต้นทุนแก่ผู้กระทำ เช่น เวลา พลังงานหรือทรัพยากรที่ไ้ได้ใช้
3. ผู้กระทำทางสังคมโดยทั่วไป จะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำของเขาให้ได้สัดส่วนของผลลัพธ์ หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำนั้น(เท่าเทียมกันหรือน้อยกว่า)
4. เมื่อมีการเลือกการกระทำ ท่ามกลางทางเลือกอื่น ๆ ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกการกระทำเพื่อประหยัด ต้นทุนและได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด
5. ผู้กระทำจะสิ้นสุด(เลิก) การกระทำซึ่งต้นทุนของการกระทำ เกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนการกระทำเสมอ

นอกจากทฤษฎีด้านเดิมพัน (Side-Bet Theory) เป็นการใช้พื้นฐานเกี่ยวกับง่าย Simple Exchange Paradiam แล้วในการสร้าง Side-Bet Theory ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นผลที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าตนลาออกจากองค์กรแล้วจะสูญเสียอะไร เนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กร หรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนเรียกว่า “ Side – Bet ” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไปตลอดจนการยอมเสียโอกาสที่จะไปทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น ดังนั้นบุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว เช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือจากค่าตอบแทนรายเดือน เพราะถ้าลาออกไปก่อนครบกำหนดเวลาก็เท่ากับว่า เป็นการสูญเสียการลงทุนทั้งแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้รับผลประโยชน์ที่ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนเรานั้นได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไรก็เท่ากับ “การลงทุน” ของบุคคลนั้นได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะนำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์กร เพราะหากตัดสินใจลาออกย่อมหมายถึง การสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับโดยสามารถอธิบายได้ ดังแผนภาพ



ภาพประกอบ 2 กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์กร

ที่มา: สุกานดา ศุภคติสันต์. (2540). *ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.*

จากแผนภาพ อาจกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลตัดสินใจเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ก็เป็นการลงทุนเวลา ความพยายาม ความสามารถ ทักษะต่างๆในการทำงาน ขณะเดียวกันบุคคลก็คาดหวังที่จะได้พบกับสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถได้อย่างเต็มที่และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น หากองค์กรสามารถสนใจให้บุคคลบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์แล้ว บุคคลก็อยากปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป ด้วยความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม องค์กรเองต้องดึงดูด จูงใจเพื่อให้พนักงานทุ่มเทพลังงาน

พลังใจในการทำงาน และขณะเดียวกันต้องหาทางรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร แต่หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ระดับของความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลนั้นย่อมลดลง หรือมีความเหินห่าง (Alienation) กับองค์กรมากขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์

(McClelland's Achievement Motivation)

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1980) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถ โดยไม่ขึ้นอยู่กับโชคชะตา จะมีการตัดสินใจอย่างเด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล บุคคลที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักไม่พอใจที่จะทำงานง่าย ๆ แต่ต้องการทำงานที่ยากลำบากพอสมควร เพราะมีความมั่นใจ ในความสามารถของตนเอง เพราะการทำงานที่ยากให้ลุล่วงไปได้นั้นจะนำความพอใจมาสู่ตน

2. ขยันขันแข็ง (Energetic) หรือชอบการกระทำแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยันในทุกกรณีไป แต่จะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย หรือช่วยความสามารถของตนและทำให้ตน เกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญลุล่วงไปแล้ว ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะไม่ใช่ขยันขันแข็ง ในงานอันเป็นกิจวัตรประจำวัน แต่จะทำงานขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมอง และเป็นงาน ที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถจะค้นคว้าหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3. รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจในตนเอง มิใช่หวังให้คนอื่นยกย่อง มีความต้องการเสรีภาพในการคิดและการกระทำไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4. ต้องการทราบแน่ชัดถึงผลของการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Result of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเอาเองว่าจะต้องเป็นลักษณะอย่างนั้นอย่างนี้ นอกจากนี้ผู้ที่ต้องการ ความสัมฤทธิ์ผลสูง ยังพยายามที่จะทำตัวให้ดีกว่าเดิมอีก เพื่อทราบว่าการกระทำของตนเองว่าเป็นอย่างไรก็จะพยายามปรับปรุง ทั้งในด้านของพฤติกรรม

5. มีการทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาว มีวิถีปฏิบัติที่มีรูปแบบ มีขั้นตอนเพราะเล็งเห็นผลคาดการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ต่ำ

6. มีทักษะในการจัดการระบบงาน (Organizational Skills) เป็นสิ่งที่แมคเคลแลนด์เห็นว่าควรจะมี แต่ยังมีหลักฐานการค้นคว้ามาสนับสนุนได้ไม่เพียงพอ

แมคเคลแลนด์ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ ได้ข้อสรุปถึงคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง มีความต้องการ 3 ประการ ซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะทำ สิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการทดลองของแมคเคลแลนด์ พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทายและต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลลักษณะนี้ต้องการความผูกพันสูง ชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขันโดยพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูง จะพยายามทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ กังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation) ได้บอกวิธีการกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้ทำงานดีขึ้น สร้างความจงรักภักดี โดยให้พนักงานมีความปรารถนาความสำเร็จของงาน ใฝ่หาอำนาจหน้าที่หรือยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้วยความรักและผูกพันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จของงาน ความยินดีหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน เป็นความมุ่งมั่นของแต่ละบุคคล ส่วนความต้องการที่จะมีอำนาจหน้าที่ เพื่อบอบบาทสภาพที่มีอิทธิพลและควบคุมคนอื่นได้ อีกส่วนหนึ่งทำงานเพื่อสร้างความรักความผูกพันให้ได้ มิตรภาพและสัมพันธภาพทางสังคมกับผู้อื่น เช่น พวกทู่แท้ให้กับงาน (Workaholics) จะมีความปรารถนาแรงกล้าในผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าต้องการอำนาจหน้าที่ สภาพภาพหรือให้ใครมารัก และผูกพัน บางคนจะมุ่งสร้างมิตรภาพได้เพื่อพ้องพ้องใจในงาน โดยไม่คำนึงถึงการได้ตำแหน่งหน้าที่

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support Theory: OST) ที่เกิดจากแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. (1986) ซึ่งมีความเชื่อว่าองค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร จำเป็นจะต้องรักษาความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อต่างๆ ในสิ่งที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันกับองค์กร และการแสดงพฤติกรรมสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นต้องเกิดจากการที่องค์กรต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงานไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การสนับสนุนในการยกระดับสภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งสนับสนุนในด้านการยอมรับความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การพัฒนาระดับความสามารถของพนักงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งเมื่อองค์กรมีการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ก็จะสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งเรียกว่า การรับรู้สนับสนุนจากองค์กร ทฤษฎีนี้ในช่วงต้นได้มีผู้นำมาใช้ในการศึกษาการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กร แต่ในช่วงหลังจากนั้นได้ศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ มากขึ้นที่นับว่ามีการสนับสนุนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความยุติธรรม ด้านผลลัพธ์ และความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้

สนับสนุนนั้นทำให้เกิดผลในด้านความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom. 1964) กล่าวว่า บุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับประโยชน์สูงสุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น
2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

3. การรับรู้ในความสามารถของเข่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต

ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึง กระบวนการความคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของคนที่ว่าการทำงานอย่างเต็มที่ที่จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การคาดหวังผลงานจากความเพียรพยายาม

การทำให้คาดหวังสูงสุด คือ ทำให้คนรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงานตลอดจนถึงระดับที่ต้องการได้

- 1.1 เลือกพนักงานที่มีความสามารถ
- 1.2 ฝึกให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่
- 1.3 สนับสนุนความสามารถในการทำงาน
- 1.4 ระบุเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

2. ผลตอบแทน (Instrumentality) ความเชื่อของคนที่ว่า เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาก็คือ รางวัลและสิ่งอื่นๆ เรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงานสมควรใจอยู่ปฏิบัติงาน การทำให้ผลรางวัล

- 2.1 ทำให้เกิดสัญญาทางใจ
- 2.2 ทำให้พนักงานเห็นถึงความเป็นไปได้ในการให้รางวัล
- 2.3 ทำให้เห็นว่ารางวัลที่ให้สำหรับการทำงานมีลักษณะอย่างไร

3. คุณค่า (Value) คุณค่าของรางวัลและผลอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำงานซึ่งถูกประเมินค่าโดยคนแต่ละคน แรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานคนหนึ่งเพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นจะมีน้อย หากเงื่อนไข 3 ประการต่อไปนี้เกิดขึ้นเพียงหนึ่งเงื่อนไขหรือมากกว่านั้น

เงื่อนไขที่ 1: ถ้าการคาดหวังต่ำ (Expectancy) การสูงใจจะไม่ประสบความสำเร็จ เช่น พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าเขาไม่สามารถทำผลงานได้ถึงระดับที่จะได้รับการเลื่อนขั้น

เงื่อนไขที่ 2: ถ้าผลตอบแทนต่ำ (Instrumentality) การจูงใจก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะไม่มั่นใจว่าผลงานในระดับสูง จะทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นจริง

เงื่อนไขที่ 3: ถ้าคุณค่าที่ประเมินต่ำ (Value) การจูงใจก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะประเมินว่าการได้รับการเลื่อนขั้น ถือเป็นรางวัลที่น้อยเกินไป การทำให้คุณค่าของรางวัลสูงสุดทำให้คนเข้าใจถึงคุณค่าของรางวัลต่างๆ ที่ได้รับ โดย

1. ระบุความต้องการเฉพาะบุคคลให้ได้
2. จัดสรรรางวัลให้ตรงกับความต้องการ

การทำให้องค์ประกอบของการจูงใจทั้ง 3 ประการมีค่ามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานเห็นว่าการทุ่มเทความพยายามให้กับงานเป็นทางที่นำไปสู่การได้รางวัลที่พึงปรารถนาในระดับสูง และนำไปสู่ความพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

ความสำคัญของความผูกพันของพนักงาน

บุชานัน (Buchanan. 1974) ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากราชการของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าตัวแปร “ความพึงพอใจในงาน” เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของสมาชิกองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลต่อบางหรือเฉพาะแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานเท่านั้น และความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่องานของพนักงาน แต่เหตุการณ์นั้นอาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวมก็ได้ จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั่นเอง

3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและงานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวจะมีผลให้การปฏิบัติอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเองมากนั่นเอง

6. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

องค์กร Gallup (The Gallup Organization. 2004) ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในการทำงาน โดยแบ่งประเภทของพนักงาน 3 ประเภท ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) หมายถึง พนักงานที่ต้องการทราบความคาดหวังที่องค์กรปรารถนาจะได้รับจากการปฏิบัติงานของตน เพื่อที่จะทำงานออกมาได้ตรงกับที่องค์กรคาดหวังไว้ มีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบและเรื่องเกี่ยวกับองค์กร ผลงานที่ออกมาดีเยี่ยม พนักงานมีความขยันหมั่นเพียรทำงานด้วยความเต็มใจ และช่วยคิดค้นนวัตกรรมใหม่ให้องค์กร

2. พนักงานไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Not Engaged Employee) หมายถึง พนักงานให้ความสนใจเฉพาะงานที่ตนรับผิดชอบมากกว่าจะสนใจเป้าหมายหรือผลลัพธ์ของงาน สนใจเฉพาะความสำเร็จในงานของตน พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานแต่ไม่มีความกระตือรือร้น ขาดความคิดสร้างสรรค์หรือแรง จูงใจในการทำงาน และจะทำงานเมื่อได้รับคำสั่งเท่านั้น พนักงานชอบคิดว่าหัวหน้างานไม่ให้ความสนใจและขาดปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

3. พนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively Disengaged Employee) หมายถึง พนักงานต่อต้านทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร พนักงานไม่มีความสุขในการทำงานและพยายามแสดงออกว่าไม่มีความสุข มีทัศนคติต่อองค์กรในแง่ลบ สร้างความรู้สึกที่ไม่เป็นมิตรส่งไปให้เพื่อนร่วมงานรวมทั้งคอยขัดขวางการทำงานของเพื่อนร่วมงานไม่ให้เกิดความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าอีกด้วย

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมในองค์กร (Organization culture)

ความหมายและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

เซคส์ (Saks. 2004) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วัฒนธรรมที่พยายามก่อให้เกิดความเหมาะสมที่สุด ระหว่างองค์กรกับสมาชิกขององค์กร ความเหมาะสมทางวัฒนธรรมเป็นแก่นแท้ ของความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงานกับความสำเร็จขององค์กร วัฒนธรรมที่เหมาะสมย่อมนำไปสู่แรงจูงใจที่ดี และมีความผูกพันกับองค์กร

ลุนด์ (Lund. 2003) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง รูปแบบการแบ่งปันค่านิยม ความเชื่อ ซึ่งช่วยให้บุคคลเข้าใจแนวทาง หน้าที่ขององค์กร เพื่อเป็นบรรทัดฐานของพฤติกรรมในองค์กร

จำเป็นต้องสื่อสารในเรื่องที่ถือว่ามีคติฐานร่วมกันอยู่แล้ว 2) มีคติฐานร่วมกันช่วยให้แนวทางในการตีความสารต่างๆ ที่ได้รับ

6. ความผูกพัน (Engagement) บุคคลจะมีความผูกพันต่อองค์การเมื่อเขามีส่วนร่วมและได้รับประสบการณ์บางอย่างที่จะทำให้ยึดติดกับองค์การ สิ่งจูงใจต่างๆ เช่น เงินเดือน เกียรติยศ และความรู้สึกว่าตนเองมีค่า จะช่วยทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การที่แข็งแกร่งซึ่งจะส่งเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยผ่านความเชื่อ และค่านิยมต่างๆที่บุคคลร่วมกับผู้อื่นในองค์การ

7. การรับรู้ (Perception) วัฒนธรรมจะเป็นตัวกำหนดการรับรู้สถานการณ์ของสมาชิกในองค์การอันจะนำไปสู่การปฏิบัติ

8. การใช้เหตุผลในการแสดงพฤติกรรม (justification of behavior) วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกในองค์การใช้อ้างเหตุผลในการแสดงพฤติกรรม ในขณะที่เดียวกันองค์การจะใช้เหตุผลเป็นแรงเสริมให้สมาชิกศึกษาพฤติกรรมนั้นไว้ ในทางตรงกันข้ามองค์การก็อาจกำหนดให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่ต้องการเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้เช่นเดียวกัน

อภิญญา วงษ์กุลหาลาบ (2548) กล่าวถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การได้ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ สมาชิกในองค์การสามารถรับรู้ได้จากประวัติศาสตร์ หรือเรื่องราวขององค์กรนั้นๆในอดีต เพื่อมาเป็นบรรทัดฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

2. วัฒนธรรมองค์การจะช่วย ส่งเสริมความผูกพันในองค์การ มีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญาและค่านิยมที่ทุกคนยอมรับและปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

3. วัฒนธรรมองค์การเป็นตัวกำหนดมาตรฐานของพฤติกรรมในการควบคุมสมาชิกในองค์การให้มีพฤติกรรมและการปฏิบัติในแนวทางที่พึงปรารถนา

4. วัฒนธรรมองค์การจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการผลิตโดยตรง

5. วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กร ยังมีตัวกำหนดวัฒนธรรมที่เด่นชัดมากก็จะทำให้สมาชิกได้รับรู้ถึงแนวทางปฏิบัติขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากขึ้น

จิตติมา วงศ์นาค (2544) ได้อธิบายความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การว่า เป็นลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์การ ทำให้มองเห็นความแตกต่างระหว่างองค์การ และทำให้เกิดความยึดหยุ่นผูกพันของคนในองค์การ ทำให้เกิดความร่วมมือกันนอกจากนี้ ยังทำให้เกิดจิตสำนึกซึ่งเป็นกลไกในการควบคุมองค์การ โดยไม่ต้องใช้ระบบการบริการควบคุม

สมยศ นาวิการ (2540) ได้อธิบายความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การไว้ 4 ประการ

1. วัฒนธรรมองค์การจะให้ความรู้สึกที่เป็นเอกลักษณ์แก่สมาชิกขององค์การโดยเฉพาะถ้าเป็นวัฒนธรรมที่ดี ผู้บริหารควรพยายามปลูกฝังให้อยู่ในจิตใจของพนักงานทุกคน ทำให้เกิดความผูกพันที่พนักงานมีให้กับบริษัท และจะเป็นการดึงดูดพัฒนา และรักษาบุคคลที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์การนานๆ

2. วัฒนธรรมจะกระตุ้นความผูกพันร่วมกัน รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน
3. วัฒนธรรมส่งเสริมความมั่นคงของระบบสังคม ในบางบริษัทมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นระเบียบวินัย เน้นมาตรฐานงาน จนสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ไว้วางใจในคุณภาพ
4. วัฒนธรรมจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจเหตุผลของสิ่งแวดล้อมของพวกเขา

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

ดาฟท์ (Daft. 2007) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การทำหน้าที่ 2 ประการใหญ่ๆ ภายในองค์กรนั้นๆ คือ

1. เพื่อทำการรวบรวมสมาชิกในองค์กรให้เป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกัน จนเกิดเป็นความผูกพันกันร่วมกัน สร้างเอกลักษณ์ขององค์กรเพื่อความภาคภูมิใจ และแสดงออกถึงความเป็นกลุ่มเดียวกัน
2. เพื่อช่วยให้องค์กรปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ การรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร การเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

กัทเนช (Gutknech. 1982) วัฒนธรรมองค์กรมีหน้าที่อย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

1. เป็นเกณฑ์ในการสร้างกฎ ข้อบังคับ ช่วยให้สมาชิกมีกฎทางสังคมในการตีความหรือแสดงพฤติกรรมในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นสิ่งกระตุ้น ช่วยให้สมาชิกมีศรัทธา เป็นแรงจูงใจให้ปรับเปลี่ยนเฉพาะของตนให้มีบทบาท ค่านิยม ฯลฯ ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร
3. เป็นเครื่องผูกกำลัง ช่วยให้สมาชิกผสมผสานติดต่อสมาคมกัน และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

สุนทร วงศ์ไวยศวรรณ (2540) ได้รวบรวมความเห็นส่วนใหญ่ของนักวิชาการในเรื่องหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรว่ามีหน้าที่ดังนี้

1. สนับสนุนให้เกิด แนวปฏิบัติที่สมาชิกองค์กรยอมรับ จากการที่สมาชิกในหน่วยงานทั้งเก่าและใหม่ต้องติดต่อในเรื่องงาน ทำให้สมาชิกใหม่ขององค์กรเรียนรู้วิธีคิด วิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมจากคำแนะนำของสมาชิกเก่า หรือเรียนรู้จากประสบการณ์หรือการ สังเกตส่วนตัวเกี่ยวกับวิธีคิด วิธีการทำงานแบบใดที่ทำแล้วได้รับคำสรรเสริญหรือได้รับรางวัลและวิธีปฏิบัติใดที่ทำแล้วถูกตำหนิ ตีเตียนหรือได้รับการลงโทษ สิ่งเหล่านี้สมาชิกใหม่จะเรียนรู้จนทราบถึงวิธีคิดวิธีปฏิบัติที่สมาชิกองค์กรส่วนใหญ่ปรารถนา
2. จัดระเบียบในองค์กรถ้าสมาชิกเรียนรู้ เข้าใจ และยอมรับวิธีคิด วิธีทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง จะยึดถือแนวทางดังกล่าวเป็นหลักในการคิด การทำงานและการประพฤติปฏิบัติต่อกัน นานวันเข้าแนวทางดังกล่าวจะกลายเป็นธรรมเนียม บรรทัดฐานของกลุ่มให้สมาชิกยึดถือและปฏิบัติ

ตาม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ธรรมเนียมบรรทัดฐานของกลุ่มซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร จะช่วยวางกฎเกณฑ์ให้สมาชิกคิดและทำอย่างมีระเบียบแบบแผน ช่วยให้หน่วยงานทำงานไปได้อย่างมีระบบและราบรื่น

3. กำหนดนิยามความหมายให้กับพฤติกรรม ที่อยู่รอบตัว เมื่อสมาชิกองค์กรในหน่วยงานเข้าใจและยอมรับวัฒนธรรมองค์กรของตนเองแล้ว วัฒนธรรมองค์กรจะช่วยให้สมาชิกของหน่วยงานเข้าใจถึงเหตุผลของพฤติกรรม หรือความเป็นไปต่างๆ ในหน่วยงานของตนเอง

4. ลดความจำเป็นที่ต้องตัดสินใจในกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่เสมอ วัฒนธรรมองค์กรเป็นค่านิยม ความเชื่อและแนวปฏิบัติที่สมาชิกขององค์กรทำอยู่เป็นปกติวิสัยจนเคยชินกลายเป็นนิสัย ดังนั้นสมาชิกขององค์กรสามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ได้โดยอัตโนมัติ

5. แก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร มีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยแก้ไขปัญหาพื้นฐานขององค์กร เพื่อให้องค์กรอยู่รอดไชน์ (Schein. 1992) เห็นว่าทุกหน่วยงานมีปัญหาพื้นฐานที่จะต้องแก้ไข 2 ประการคือ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอก (External Adaptation) และบูรณาการส่วนต่างๆ ภายในองค์กร (Internal Adaptation) ให้ทำงานประสานสอดคล้องกัน

6. ชี้แนวทางในการทำงานและการประพฤติปฏิบัติตัว เมื่อวัฒนธรรมองค์กรได้ผ่านการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกองค์กรแล้วว่า สามารถช่วยแก้ปัญหาพื้นฐานต่างๆ ขององค์กรได้ สิ่งเหล่านี้จะถูกถ่ายทอดให้สมาชิกรุ่นใหม่รับรู้ว่าเป็นวิธีคิด วิธีทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมที่จะใช้ภายในหน่วยงาน

7. สร้างเอกลักษณ์ร่วมกันในหมู่สมาชิกวัฒนธรรมองค์กร ช่วยให้สมาชิกของหน่วยงานตระหนักว่า แต่ละคนเป็นพวกเดียวกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพราะมีค่านิยม ความเชื่อ และการประพฤติปฏิบัติ ที่คล้ายคลึงกันและเป็นเอกลักษณ์ ที่แตกต่างกันจากวิถีทางของกลุ่มอื่นในสังคม การตีความหรือแสดงพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

روبบินส์ (Robbins. 2001) ได้แบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์กร เป็น 7 ลักษณะ คือ

1. การคิดริเริ่มใหม่และสิ่งที่มีความเสี่ยงและท้าทาย ระดับที่พนักงานก่อให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่และท้าทาย

2. ความสนใจในรายละเอียด ระดับที่คาดหวังในการวิเคราะห์อย่างถูกต้องเหมาะสมและสนใจในรายละเอียด

3. กำหนดทิศทางของผลลัพธ์มากกว่า เทคนิคและกระบวนการที่ให้เพื่อได้ผลสำเร็จของผลลัพธ์

4. กำหนดทิศทางของคน ระดับที่ การบริหารจัดการ อยู่กับการตัดสินใจยึดถือการพิจารณาที่มีผลต่อผลลัพธ์ของคนภายในองค์กร

5. กำหนดทิศทางของทีม ระดับที่ การเคลื่อนไหวและกิจกรรมให้ความสำคัญกับทีม มากกว่าผลงานของแต่ละคน

6. การพร้อมที่จะต่อสู้ เป็นระดับที่คนในองค์กร มีความพร้อมที่จะต่อสู้ การแข่งขัน มากกว่าความรู้สึกที่จะไม่กระตือรือร้น

7. ความมีเสถียรภาพ ระดับที่ผลงานขององค์กรให้ความสำคัญในการรักษาสถานภาพให้ มีความเจริญเติบโตและมีความแตกต่างอย่างชัดเจนและดำรงไว้ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

นวลอนงค์ ศรีชัยรัตน์ (2534) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การในหอผู้ป่วยประกอบด้วย การปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการปฏิบัติงานด้านการบริหาร คือ

1. วัฒนธรรมด้านการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพ หมายถึง

1.1 สัมพันธภาพกับผู้ป่วยหรือผู้มารับการบริการ เป็นสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ (professional relationship) ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะส่วนบุคคลในการให้บริการและมีเป้าหมายเพื่อให้การช่วยเหลือ

1.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพนี้มุ่งที่การมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น มีความสุขในการทำงานร่วมกันและพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมกันกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน สัมพันธภาพในเชิงเพื่อนงาน (work relationship)

1.3 สัมพันธภาพระหว่างวิชาชีพ (inter-professional relationship) ซึ่งลักษณะในวิชาชีพการพยาบาลต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆในทีมสุขภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการบริการสุขภาพ

2. วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดหอผู้ป่วย เครื่องมือเครื่องใช้ และสภาพการปฏิบัติงานด้านจิตอาารมณ์ เช่น อิสระในการปฏิบัติงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนาตนเอง เพราะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพต้องดูแลผู้ป่วยตลอดเวลา 24 ชั่วโมง พยาบาลวิชาชีพจึงไม่สามารถเลือกเวลาในการปฏิบัติงานได้ เพราะต้องมีการผลัดเปลี่ยนกันตลอดเวลา สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับสังคมคือ สัมพันธภาพและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการรักษัมพันธภาพ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรในทีมสุขภาพ

3. วัฒนธรรมด้านการบริการ ประกอบด้วย

3.1 ภาวะผู้นำ ซึ่งผู้บริหารมีลักษณะของภาวะผู้นำที่หลากหลาย เช่น ผู้นำที่มีรูปแบบการบริหารแบบชอบวางอำนาจ ชอบควบคุม หรือรูปแบบการบริหารที่ชอบอยู่เฉยๆไม่กระตือรือร้น ลักษณะภาวะผู้นำมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญสำคัญกว่าครอบครัว ในการช่วยเหลือบุคลากรผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานช่วยลดความกดดันและความเครียด ให้อำนาจและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.1 การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน

3.3 การนิเทศงาน การปฏิบัติงานที่ขาดการนิเทศ ให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหา จะทำให้เกิดค่านิยมในการปฏิบัติงานที่หลีกเลี่ยงปัญหา

3.4 แบบแผนของงาน การปฏิบัติงานที่ขาดแบบแผน การวางกฎระเบียบ นโยบาย เป้าหมายที่ชัดเจน ย่อมทำให้การปฏิบัติงานนั้นไร้ทิศทาง และไม่มีประสิทธิภาพ

3.5 สภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง ทศนคติที่บุคลากรมีต่อองค์กร ซึ่งถ้าเป็นทางบวก ย่อมทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดการประสานงานและคุณภาพของงานที่ดี งานทางด้านบริการที่พยาบาลวิชาชีพและผู้บริหารทางการพยาบาลถือเป็นหัวใจของวิชาชีพที่ต้องมีทั้งงานบริการพยาบาลและวิชาการพยาบาลประกอบให้การบริหารจัดการวิชาชีพพยาบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมทั้ง 2 ด้าน ได้แก่

3.5.1 งานด้านการบริหารการพยาบาล แบ่งแยกออกได้หลายระดับ ได้แก่

1) การบริหารพยาบาลระดับสูง หมายถึง การบริหาร การพยาบาลระดับกลุ่มงานพยาบาล

2) การบริหารพยาบาลระดับกลาง คือ การบริหารพยาบาลระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้างาน หัวหน้างานเฉพาะทางและผู้ตรวจการพยาบาล

3) การบริหารพยาบาลระดับต้น หมายถึง การบริหารการพยาบาลระดับพยาบาลประจำการ และการบริการพยาบาลเป็นทีมงานด้านการให้บริการพยาบาล เป็นงานที่ต้องนำความรู้ในการให้การพยาบาลผู้ป่วย งานด้านอาศัยความรู้ทั้งด้านวิทยาศาสตร์และศิลปะที่เกี่ยวข้องกับการให้การพยาบาลและฝึกให้มีทักษะเพื่อความชำนาญในการบริการพยาบาลอย่างคล่องแคล่ว แก้ปัญหาความเจ็บป่วยได้ทันต่อเหตุการณ์ และที่สำคัญสามารถช่วยชีวิตผู้ป่วยได้ทันทั่วทั้งที่ ดังนั้นพยาบาลจึงต้องมีความรู้ มีความฉับไวในการตัดสินใจและสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.2 งานด้านวิชาการพยาบาล เป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารจัดการวิชาชีพพยาบาล หากพยาบาลไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าคุณค่าตนเองหยุดอยู่กับที่ ไม่มีความก้าวหน้า หากฝึกอบรม สัมมนาวิชาการ รวมทั้งการทำการวิจัยพยาบาลจะเปรียบเสมือนแสงสว่างที่นำทางให้กับงานบริหารการพยาบาลและทำให้พยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติมองเห็นช่องทางนำไปสู่งานด้านการให้การพยาบาล

คราตินา (Kratina. 1990) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในงานและการลาออกของพยาบาล โดยใช้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของวอลล์แลค (Wallach) ที่แสดงลักษณะของวัฒนธรรมองค์การไว้ 3 ลักษณะ คือ 1) ระบบราชการ ที่แสดงถึงสายการบังคับบัญชา และพื้นฐานอยู่บนการควบคุมอำนาจและความมีสติ 2) นวัตกรรมหรือการทำให้ใหม่ คือการสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้น ตื่นเต้น ความรู้สึกกับความท้าทายและความเสี่ยง 3) การสนับสนุน คือความอบอุ่น ความเป็นเพื่อน ความไว้วางใจ และให้ความร่วมมือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานใน 4 โรงพยาบาลทั้งแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรมและหน่วยงาน

พิเศษ จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดสิ่งใหม่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

โซลคัม และเฮลริเกิล (Slocum; & Hellriegel. 2011) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การจากบริษัทชั้นนำของโลกหลายแห่ง และได้เสนอรูปแบบวัฒนธรรมองค์การ 4 ด้าน ได้แก่

1. วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เป็นทางการ มีกฎระเบียบและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและมีมาตรฐาน และมีโครงสร้างองค์การตามลำดับชั้น
2. วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีธรรมเนียมปฏิบัติให้พนักงานยึดถือร่วมกัน มีการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ มีการสร้างความจงรักภักดีให้กับสมาชิก เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม และมุ่งเน้นให้สมาชิกมีการบริหารจัดการตนเอง
3. วัฒนธรรมเน้นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ และมุ่งเน้นสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจ อีกทั้งมีลักษณะของการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นผู้สร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น
4. วัฒนธรรมเน้นการตลาด (Market culture) เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อวัดผลความสำเร็จจากการเติบโตของยอดขาย ผลกำไรจากธุรกิจ ส่วนแบ่งการตลาด และสถานะทางการเงินขององค์การเป็นสำคัญ

ดาฟท์ (Daft. 2008) โดยได้เสนอแนวคิดในการแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. วัฒนธรรมแบบเน้นการปรับตัว (Adaptability culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการปรับตัวเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม ส่งเสริมให้พนักงานมีอำนาจการตัดสินใจและปฏิบัติงานอย่างอิสระ และสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยผู้นำจะมีลักษณะเป็นผู้ที่ชอบสร้างความเปลี่ยนแปลง จะให้กำลังใจและรางวัลสนับสนุนต่อความคิดสร้างสรรค์ การทดลองใหม่ๆ ที่สร้างนวัตกรรมให้กับองค์การ
2. วัฒนธรรมแบบเน้นความสำเร็จ (Achievement culture) เป็นวัฒนธรรมที่องค์การมีการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน โดยผู้นำมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่มีความเฉพาะเจาะจง เพื่อให้พนักงานเข้าใจ รับรู้และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยมุ่งเน้นการแข่งขันและผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ
3. วัฒนธรรมแบบเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เพื่อตอบสนองต่อเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก

ให้ความสำคัญกับความต้องการและความเป็นอยู่ของสมาชิก โดยสมาชิกมีความรู้สึกว่าการเป็นครอบครัวขนาดใหญ่

4. วัฒนธรรมแบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic culture) เป็นวัฒนธรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบและธรรมเนียมปฏิบัติที่องค์กรกำหนดไว้ โดยเน้นการดำเนินงานภายใต้ขั้นตอนการทำงานและโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน

เดนิสัน (Denison. 1990) ได้นำเสนอว่าวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในทางธุรกิจ แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ประกอบไปด้วย

1. วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (Involvement culture) เป็นวัฒนธรรมที่องค์กรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีการบริหารจัดการด้วยตนเอง และสร้างความรู้สึกรับผิดชอบขององค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงาน รวมทั้งให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์กร และการทำงานเป็นทีม

2. วัฒนธรรมเน้นความเป็นเอกภาพ (Consistency culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีค่านิยมที่ชัดเจนและคงเส้นคงวาในการให้สมาชิกในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสามัคคี และร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

3. วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adaptability culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้พนักงานสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง มีการสนับสนุนและการให้รางวัลแก่ผู้ที่สร้างนวัตกรรมและกล้าเสี่ยงในการนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้

4. วัฒนธรรมเน้นพันธกิจ (Mission culture) เป็นวัฒนธรรมที่องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรไว้อย่างชัดเจน และสมาชิกในองค์กรมีการตกลงร่วมกันในการกำหนดเป้าหมาย มีการยอมรับ รับรู้ และเข้าใจต่อเป้าหมายร่วมกัน ทั้งเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว

คาเมรอน และควินน์ (Cameron; & Quinn. 1999) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Hierarchy culture) ลักษณะเด่นขององค์กรคือ มีโครงสร้างและการควบคุมที่ชัดเจน พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ผู้นำองค์กรเป็นผู้ประสานงาน เน้นการควบคุมกำกับ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ รูปแบบการบริหารงานขององค์กรเน้นความมั่นคงของพนักงาน เน้นการยอมรับคำสั่ง เน้นการปฏิบัติงานที่สามารถคาดการณ์ได้ และเน้นความสัมพันธ์ตามลำดับชั้น สิ่งที่ยึดเหนี่ยวองค์กรเข้าด้วยกัน คือ นโยบาย และกฎระเบียบที่เป็นทางการ และสิ่งสำคัญขององค์กร คือ การทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น องค์กรเน้นกลยุทธ์ในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติงานอย่างราบรื่น องค์กรมีเกณฑ์ หรือกำหนดมาตรฐานของความสำเร็จในเรื่องประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญ คือ การมีระบบที่เชื่อถือได้ การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีผลผลิตที่มีต้นทุนต่ำ

2. วัฒนธรรมเน้นการตลาด (Market culture) ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นความสำเร็จ พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรชอบการแข่งขันในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ผู้นำองค์กรเป็นผู้มีเหตุผลดำเนินการปฏิบัติงานในเชิงรุก มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน รูปแบบการจัดการในองค์กรเน้นให้มีการแข่งขันสูงและมุ่งความสำเร็จของงาน สิ่งที่เชื่อมสมาชิกองค์กรเข้าด้วยกัน คือ การเน้นที่ความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์องค์กรเน้นการแข่งขันความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมาย และการมีชัยชนะเหนือคู่แข่งกับองค์กรในประเภทเดียวกัน เกณฑ์การวัดความสำเร็จ คือ ชัยชนะในการครองตลาด หรือการมีส่วนแบ่งตลาดมากกว่าคู่แข่ง

3. วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสัมพันธ์ ลักษณะเด่นขององค์กรเปรียบเสมือนครอบครัวใหญ่ พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ผู้นำในองค์กรเป็นแบบอย่างในการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ ส่งเสริมและเอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะการบริหารจัดการจะเน้นการทำงานเป็นทีม และการตัดสินใจที่เป็นการตกลงร่วมกัน สิ่งที่เชื่อมสมาชิกองค์กรเข้าด้วยกัน คือ ความจงรักภักดี ความเชื่อถือ ศรัทธาซึ่งกันและกัน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรเน้นยุทธศาสตร์ในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยความไว้วางใจ เชื่อใจ การแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเปิดเผยและให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วม เกณฑ์ในการวัดความสำเร็จขององค์กร คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมการเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน

4. วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adhocracy culture) ลักษณะเด่นขององค์กรจะให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และความกล้าเสี่ยงในการตัดสินใจ ผู้นำองค์กรเป็นคนกล้าตัดสินใจและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ลักษณะการบริหารงานขององค์กรสนับสนุนให้พนักงานกล้าตัดสินใจสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และให้อิสระภาพในการตัดสินใจ สิ่งที่เชื่อมสมาชิกองค์กรเข้าด้วยกัน คือ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และการพัฒนาจะเน้นการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมเดียวกัน ยุทธศาสตร์ที่องค์กรเน้น คือ การทดลองนำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ หรือแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เกณฑ์วัดความสำเร็จขององค์กร เน้นสิ่งที่พิเศษและสิ่งที่พิเศษที่ไม่มีใครเหมือน หรือการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ซึ่งทำให้องค์กรเป็นผู้นำทางด้านผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

จากการรวบรวมเอกสารในส่วนของวัฒนธรรมองค์กร (Organization culture) พบว่ามีทัศนคติ องค์กรประกอบไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตาราง 1 ตารางแสดงวัฒนธรรมองค์การ

ผู้ศึกษา	Slocum and Hellriegel (2011)	Daft (2008)	Denison (1990)	Cameron and Quinn (1999)
วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและ กฎระเบียบ (Bureaucratic culture)	✓	✓		
วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adaptability culture)		✓	✓	
วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture)	✓	✓		✓
วัฒนธรรมเน้นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial culture)	✓			
วัฒนธรรมเน้นตลาด (Market culture)	✓			✓
วัฒนธรรมแบบเน้นความสำเร็จ (Achievement culture)		✓		
วัฒนธรรมเน้นความเป็นเอกภาพ (Consistency culture)			✓	
วัฒนธรรมเน้นพันธกิจ (Mission culture)			✓	
วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (Involvement culture)			✓	
วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและ กฎระเบียบ (Hierarchy culture)				✓
วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adhocracy culture)				✓

ผู้วิจัยจะศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของนักวิชาการ 5 ท่าน คือ Slocum; & Hellriegel (2011); Daft (2008); Denison(1990); Cameron; & Quinn (1999) ซึ่งประกอบด้วย

วัฒนธรรมองค์กร 4 แบบ ได้แก่ แบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ เน้นการปรับตัว แบบเน้นการมีส่วนร่วม แบบเน้นตลาด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการในโรงพยาบาล

การพัฒนาคุณภาพการบริการสุขภาพของประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย มีวิวัฒนาการของการพัฒนาคุณภาพการบริการสุขภาพ มาเป็นลำดับ ดังนี้

1. พ.ศ. 2524 มีการพัฒนาการบริหารจัดการในโรงพยาบาล โดยกองการพยาบาลร่วมกับกองสาธารณสุข เริ่มพัฒนาการบริหารจัดการทั่วไปและการรักษาพยาบาลในชุมชน
2. พ.ศ. 2526 มีการพัฒนาระบบบริการพยาบาล โดยกองการพยาบาลเริ่มพัฒนาระบบบริการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและการรักษาพยาบาลในชุมชน
3. พ.ศ. 2527-2528 มีการติดตามให้โรงพยาบาล โดยนายแพทย์บรรลุ ศิริพานิช รองปลัดกระทรวงสาธารณสุขในขณะนั้นได้ริเริ่มให้มีโครงการประเมินขีดความสามารถของโรงพยาบาลระดับต่างๆทั้งทางด้านบริหาร บริการและวิชาการ มีแนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุขภูมิภาค โดยมีเป้าหมายให้กับประชาชนทุกระดับ สามารถเข้าถึงบริการทุกระดับได้อย่างเท่าเทียมกัน
4. พ.ศ. 2528 มีการตรวจสอบคุณภาพการพยาบาล(Nursing Audit) โดยกองการพยาบาลจัดทำมาตรฐานระบบบริการโรงพยาบาลและริเริ่มการตรวจสอบคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วประเทศ
5. พ.ศ. 2536-2539 สำนักงานประกันสุขภาพ โดยกองโรงพยาบาลภูมิภาคองค์การอนามัยโลกและสถาบันวิจัยสาธารณสุข ได้ให้การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาให้มีการนำ TQM ZTotal Quality Management) และ CQI (Cotonuous Quality Im Provement) เข้ามาใช้ในโรงพยาบาลนำร่อง 8 แห่ง โดยผสมผสานการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการและพัฒนาองค์การที่มีการดำเนินการอยู่บ้างแล้วในบางโรงพยาบาล
6. พ.ศ. 2536-2537 มีมาตรฐานสถานพยาบาลประกันสังคม โดยสำนักงานประกันสังคมร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข สถาบันวิจัยสาธารณสุข ได้ร่วมกันทำมาตรฐานสถานพยาบาลขึ้นเพื่อใช้ในโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยประกันสังคม
7. ปลายปี พ.ศ. 2538 กระทรวงสาธารณสุขได้ออกนโยบายโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายว่าจะให้โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่งดำเนินพัฒนาคุณภาพ โดยใช้แนวคิด TQM และ CQI มาใช้แผนพัฒนาสาธารณสุขฉบับที่ 8 โดยกองโรงพยาบาลภูมิภาคให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณและวิทยาการ ซึ่งยังคงขยายตัวต่อไปอย่างต่อเนื่อง
8. พ.ศ. 2538 สถาบันวิจัยสาธารณสุขได้รับมอบหมายจากประกันสังคม ให้จัดทำคู่มือประเมินสถานพยาบาลประกันสังคมตามมาตรฐานที่สำนักประกันสังคมกำหนดไว้ กระบวนการจัดทำคู่มือก่อให้เกิดเครือข่ายของบุคคลที่สนใจเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพมากขึ้น

9. พ.ศ. 2538-2539 มีการจัดทำมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษก ซึ่งมุ่งเน้นกระบวนการทำงาน มีผู้ช่วยศูนย์กลางและมุ่งการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่ความเป็นเลิศ

10. พ.ศ. 2540 มีโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้วยระบบ ISO ได้แก่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐแห่งแรกที่ได้รับการรับรอง (อารียา สัพพะเลข. 2541: 42)

ผลการศึกษาในเรื่องการพัฒนากิจการและการบริหารจัดการ ในโรงพยาบาล

ลัดดาวัลย์ ยังเฟื่องมนต์ (2537) ได้ทำการศึกษา ศึกษากิจกรรมการบริหารงานวิชาการของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ ปี 2536 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารวิชาการ โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ จำนวน 175 คน ผลการศึกษาพบว่าได้

1. ผู้บริหารงานวิชาการฝ่ายการพยาบาลส่วนใหญ่ร้อยละ 60 ขึ้นไป มีการรายงานว่าได้ปฏิบัติกิจกรรมในชั้นวางแผน ส่วนการรายการการปฏิบัติกิจกรรมที่ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 60 คือการจัดทำการสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากร การวางแผนการศึกษาต่อต่างประเทศ การจัดทำมาตรฐานการพยาบาลเพื่อตรวจสอบคุณภาพการพยาบาล การกำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติการส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย และการหาทุนสนับสนุนการวิจัย

2. กิจกรรมบริหารวิชาการชั้นปฏิบัติรายการกิจกรรม และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบการปฏิบัติทุกด้าน คือ การพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมวิชาการและค้นคว้าวิจัยจำแนกตามโรงพยาบาลพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. กิจกรรมบริหารวิชาการชั้นประเมินผลในด้านการพัฒนาบุคลากร และการส่งเสริมงานวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการค้นคว้าวิจัยอยู่ในระดับน้อย เปรียบเทียบการประเมินผลด้านพัฒนาบุคลากรและการค้นคว้าวิจัย จำแนกตามโรงพยาบาลพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. ผู้บริหารวิชาการของฝ่ายการพยาบาลรายงานปัญหาในชั้นวางแผน คือ ขาดงบประมาณ และผู้บริหารมีภาระการรับผิดชอบมาก ชั้นปฏิบัติงานคือ วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม ชั้นประเมินผล คือ ขาดงบประมาณในการประเมินผล

การ์ดเนอร์ และคัมมิง (Gardner; & Cumming. 1944) กล่าวถึง การนำการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในโรงพยาบาล ขนาด 500 เตียง ในแมรี่แลนด์ สหรัฐอเมริกาว่ามีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ มีการอบรมผู้บริหารอาวุโส อบรมปฏิบัติในแต่ละแผนกเกี่ยวกับแนวคิดและการปฏิบัติ มีการช่วยสอนปรัชญาของการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร และพยาบาลผู้ปฏิบัติส่งปัญหาให้แผนกการพยาบาลเพื่อทำสนทนากลุ่ม และในขั้นตอนสุดท้ายเป็นการดำเนินงานของทีมบริหาร ผู้บริหารระดับกลางนำผลที่ได้มาตรวจสอบปัญหาพื้นฐานหาข้อมูลเพิ่มเติม สำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน วินิจฉัยผลลัพธ์และหาวิธีทางปรับโครงสร้างใหม่

4. ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นภาพร ศิริพรกิตติ, ปิยธิดา ตรีเดช และวงเดือน บัณฑิต (2554) ศึกษาความผูกพันองค์กรและประเพณีวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราชมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาหลายด้านพบว่าด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรและด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูง ด้านคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ส่งผลมาจากการที่โรงพยาบาลศิริราชได้รับการรับรองคุณภาพ จึงเป็นที่คาดหวังแก่ผู้รับบริการ ประกอบกับพยาบาลวิชาชีพในระดับปฏิบัติการต้องขึ้นเวร รวมถึงงานพัฒนาคุณภาพที่แต่ละหอผู้ป่วยต้องมี ส่งผลให้อัตราการลาออกเพิ่มขึ้น ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราชพบว่าปัจจุบันเป็นวัฒนธรรมการตลาด สืบเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลศิริราชกำลังจะก้าวเข้าสู่ระดับสากลมีการมุ่งเน้นในเรื่องการตลาดหรือเชิงธุรกิจมากขึ้น เกิดการแข่งขันรวมทั้งมีภาวะคุกคามจากภายนอก ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้น ส่วนวัฒนธรรมที่คาดหวัง คือ วัฒนธรรมเกื้อกูล ด้วยสังคมสภาพไทยยังเป็นระบบครอบครัว ทำงานเป็นทีม มีความยืดหยุ่นขณะเดียวกันก็ต้องมีการควบคุม รักษาเสถียรภาพในการให้บริการทางการแพทย์ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อรรถพล สนศิริ (2552) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยวัดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการและวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรภายใต้กรอบแนวคิดของสชาฟฟีว และเบคเกอร์ (Schaufeli; & Bakker. 2003) ใน 3 องค์ประกอบคือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดย Linear Regression ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้าและปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศและอายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความมั่นใจในการทำงานมากที่สุด พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านกระฉับกระเฉงและด้านความทุ่มเทในงานในระดับสูงแต่ในด้านความมุ่งมั่นมีความผูกพันในระดับปานกลาง โดยมีเพียงปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน

และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับองค์ประกอบความผูกพันเพียงด้านความทุ่มเทในงานและด้านความมุ่งมั่น

ศิริอร พันธุ์พุง (2550) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพบว่า ความเป็นระบบราชการในองค์กรยังคงดำรงอยู่ซึ่งได้แก่การมีโครงสร้างสายบังคับบัญชา การมีระบบงาน ที่มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน มีขั้นตอน และมีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่กระบวนการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในระบบราชการแนวใหม่ บทบาทของผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดจากการเป็นผู้ตัดสินใจสั่งการ และมีอำนาจเหนือลูกน้อง มาเป็นผู้สนับสนุนส่งเสริม ให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเอง โดยมอบอำนาจให้แต่ละจุดทำงาน มีความยืดหยุ่นและเปิดรับในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน ระบบการทำงานมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาระบบงาน ระบบการทำงานมีการประสานงานในแนวราบและทำงานเป็นทีมมากขึ้น ทำให้มีความคล่องตัวในการให้บริการ รวมทั้งสามารถวินิจฉัยและแก้ปัญหาระบบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพบว่าเกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพใหม่ๆ ในขณะที่วัฒนธรรมองค์กรภายใต้ ความสัมพันธ์ในระบบอุปถัมภ์ขององค์กร ยังคงดำรงอยู่และมิได้เปลี่ยนแปลงแต่อย่างใดแม้มีการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อระบบการทำงาน ขวัญกำลังใจ และการกล้าแสดงออกของผู้ปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนา องค์กร เนื่องจากเกิดกลุ่มอำนาจและระบบอุปถัมภ์ในการทำงาน ซึ่งไม่ได้ใช้ระบบคุณธรรม หรือ ความรู้ความสามารถในการทำงาน และในการประเมินผลงาน ระบบอุปถัมภ์ เป็นอุปสรรค ต่อคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐ ภายใต้กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ขึ้นในหน่วยงานโดยการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมให้เกิดการวิพากษ์อย่างสร้างสรรค์ในองค์กร เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน

ปราณี วิจิตรจิตเลิศ (2547) ศึกษาเรื่อง ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ระดับการรับรู้นโยบายองค์กรและระดับความผูกพันองค์กร ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา อยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับดี 2. บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี คือ ท่านปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่หน่วยงานต่างๆ โรงพยาบาลมีนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน 3. บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในดารทำงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และโดยรวมอยู่ในระดับสูง

วรณัฐ เนตรพิศาลวณิช (2537) ศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรัฐบาลกรุงเทพมหานคร พบว่า 1. วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลโดยรวมจาก 11 โรงพยาบาลจำแนกตามรายลักษณะ คือ ลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 2. วัฒนธรรมองค์การฝ่ายการพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ทั้ง 4 มิติโรงพยาบาลขนาดใหญ่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีลักษณะสร้างสรรค์มากกว่า โรงพยาบาลขนาดเล็ก ส่วนลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว โดยรวมของ โรงพยาบาล ทั้ง 2 ขนาด ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ และ ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ของโรงพยาบาลทุกสังกัด มีแนวโน้มไม่แตกต่างกันแต่วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ของโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มมากกว่า โรงพยาบาลสังกัดทบวงวิทยาลัย และกระทรวงกลาโหม



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ คือ

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานในโรงพยาบาล โดยกรุงเทพมหานครมีโรงพยาบาลในสังกัดของกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง (ไม่นับคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร) ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร 2 แห่ง โรงพยาบาลเอกชนมีทั้งหมด 92 แห่ง สถานพยาบาลเอกชนทั้งหมด 2 แห่ง ศูนย์รักษาสีตและสายตา 1 แห่ง และ โรงพยาบาลของรัฐ 34 แห่ง สถาบันจิตเวช 3 แห่ง สถานพยาบาลของรัฐ 1 แห่ง โรงพยาบาลรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง และโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรม 2 แห่ง รวมแล้วกรุงเทพมหานครมีสถานพยาบาลที่ได้รับการอนุมัติให้เป็นโรงพยาบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย 130 แห่ง (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. ออนไลน์) ซึ่งจากข้อมูลจำนวนพนักงานโรงพยาบาลของรัฐบาล ปี 2554 มีจำนวน 33,848 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.ออนไลน์) และจำนวนพนักงานโรงพยาบาลภาคเอกชน ปี 2554 จำนวน 68,450 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ: ออนไลน์) รวมพนักงานโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 102,298 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่บริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน โดยหากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณ สำหรับกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของยามาเน่ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2547; อ้างอิงจาก Yamane. 1973) โดยความเชื่อมั่น (Level of Confidence) ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 %

โดยนำไปแทนค่าเพื่อคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{102,298}{(102,298)(0.05)^2} \\ &= 398.4420 \sim 399 \end{aligned}$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มจับฉลากจำนวน 7 เขต ได้แก่เขตดังนี้ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตวัฒนา เขตบางนา เขตปทุมวัน เขตบางแคและเขตธนบุรี จากเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครซึ่งแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. 2557) ประกอบด้วย

1. กลุ่มกรุงเทพกลาง ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง เขตบางนา และเขตประเวศ
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก และเขตคลองสามวา
5. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา
6. กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ

ขั้นตอนที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ ของเขตที่สุ่มจับฉลากที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 7 เขต เขตละ 57 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 399 ตัวอย่าง

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลแต่ละเขต จนครบจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากตำรา บทความ เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษา

2. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยประมวลเป็นการกำหนดลักษณะตัววัด ได้แก่

วัฒนธรรมองค์กร จำนวน 21 ข้อ ดังนี้

วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic culture) แบบสอบถาม ข้อที่ 1- 4

วัฒนธรรมแบบเน้นการปรับตัว (Adaptability culture) แบบสอบถาม ข้อที่ 5 - 9

วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture) แบบสอบถามข้อที่ 10 -14

วัฒนธรรมเน้นการตลาด (Market culture) แบบสอบถามข้อที่ 15 - 21

โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยประมวลเป็นการกำหนดลักษณะตัววัด ได้แก่

ลักษณะความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล (Employee Engagement)

จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร แบบสอบถาม ข้อที่ 1 – 7

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร แบบสอบถาม ข้อที่ 8 - 12

ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แบบสอบถาม ข้อที่ 13 - 15

โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ระดับความผูกพันมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความผูกพันมาก
- 3 หมายถึง ระดับความผูกพันปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความผูกพันน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความผูกพันน้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Questions) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- 1) เพศชาย
- 2) เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Questions) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกโดยเลือกใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 2) 26 – 30 ปี
- 3) 31 – 35 ปี
- 4) 36 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Questions) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกโดยเลือกใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 รายได้ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Questions) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกโดยเลือกใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอัตราเงินเดือนมีการแบ่งอัตราเงินเดือนเป็นช่วงห่าง ช่วงละ 10,000 บาท แสดงช่วงอัตราเงินเดือนดังนี้

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 2) 10,001 – 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) 30,001 ขึ้นไป

ข้อที่ 5 ระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Questions) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกโดยเลือกใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- 2) 4 - 6 ปี
- 3) 7 - 9 ปี
- 4) 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Questions) และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Questions)) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล” โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลต่างๆที่เผยแพร่ตามอินเทอร์เน็ต
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของงานวิจัยและนำเสนอต่อคณะกรรมการการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงให้ชัดเจนมากขึ้นก่อนนำไปใช้
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบ

สอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้คือที่ระดับ 0.7 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 449) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .743
วัฒนธรรมแบบเน้นการปรับตัว	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .730
วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .823
วัฒนธรรมเน้นการตลาด	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .909
ความผูกพันด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .927
ความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .863
ความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .773

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล

1. หลังจากเก็บข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล(Processing) ด้วยโปรแกรมประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ เป็นผลค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และเป็นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และเป็นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่

วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic culture)

วัฒนธรรมการปรับตัว (Adaptability culture)

วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture)

วัฒนธรรมเน้นการตลาด (Market culture)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลความผูกพันองค์กร (Employee engagement) โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และเป็นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3.1 เพศ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.3.2 อายุ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.3.3 ระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.3.4 รายได้ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.3.5 ระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.3.6 ตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์สมการของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกัน สำหรับตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือตัวแปรที่มากกว่าสองตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในสมการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชบัญชา. 2545: 35)

$$\alpha = \frac{k \overline{Con\ variance} / \overline{Variance}}{1 + (k - 1) \overline{Con\ variance} / \overline{Variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม

K แทน จำนวนคำถาม

$\overline{Con\ variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของคำถาม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่มกับจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ในข้อมูลแต่ละกลุ่ม

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) เป็นการพิจารณาลักษณะการกระจายของข้อมูล ข้อมูลที่มีการกระจายน้อย แสดงว่า ข้อมูลชนิดนี้มีตัวเลขที่ใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกันน้อย ซึ่งจะมีประสิทธิภาพ มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_j - \bar{X})^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 X_j แทน ค่าของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$
 n แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ถ้ามีตัวแปรอิสระ k ตัว ($x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในเชิงเส้น จะได้สมการเชิงถดถอยพหุคูณ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546: 360-361)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดใน $x_1 = x_2 = \dots = x_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Parital Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ x_1 เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X อื่นๆ มีค่าคงที่ เช่น x_1 เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วยโดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$ มีค่าคงที่

เงื่อนไขในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณจะเหมือนเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน ϵ เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็น 0 นั่นคือ $E(\epsilon) = 0$
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(\epsilon)\beta_\epsilon^2$
4. ค่า ϵ_i และ ϵ_j เป็นอิสระต่อกัน; $i = j$ นั่นคือ $covariance(\epsilon_i \text{ และ } \epsilon_j) = 0$
5. ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (Significant)
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Coefficient of Determination)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1** การแจกแจงลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การแจกแจงลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน ตำแหน่งงาน

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	91	22.8
หญิง	308	77.2
รวม	399	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	49	12.3
26 – 30 ปี	149	37.3
31 – 35 ปี	131	32.8
36 ปีขึ้นไป	70	17.5
รวม	399	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	15.0
ปริญญาตรี	309	77.4
สูงกว่าปริญญาตรี	30	7.5
รวม	399	100.0
4. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10	2.5
10,001 – 20,000 บาท	129	32.3
20,001 – 30,000 บาท	166	41.6
30,001 ขึ้นไป	94	23.6
รวม	399	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	96	24.1
4 - 6 ปี	110	27.6
7 - 9 ปี	89	22.3
10 ปีขึ้นไป	104	26.1
รวม	399	100.0
6. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์	16	4.0
นักกายภาพบำบัด	15	3.8
นักเทคนิคการแพทย์	35	8.8
เภสัชกร	28	7.0
โภชนากร	40	10.0
เจ้าหน้าที่ประจำในแผนกที่ให้บริการทางการแพทย์	265	66.4
รวม	399	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารound นี้ จำนวน 399 คน

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

2. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

4. รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมา คือ ผู้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001– 20,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ผู้มีรายได้ต่อเดือน 30,001 ขึ้นไป

จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

5. ระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน 4 - 6 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมา คือ ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ระยะเวลาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ระยะเวลา 7 - 9 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

6. ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำในแผนก ที่ให้บริการทางการแพทย์ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมา คือ ตำแหน่งโภชนาการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 นักเทคนิคการแพทย์จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 เกสเซอร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 นักกายภาพบำบัด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ วัฒนธรรมแบบเน้นการปรับตัว วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมเน้นการตลาด

ตาราง 3 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร:: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมเน้นโครงสร้าง และกฎระเบียบ

วัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ			
1. หน่วยงานมีรูปแบบการปฏิบัติงานภายใต้ขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐาน	3.85	.631	มาก
2. หน่วยงานมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	4.00	.687	มาก
3. หน่วยงานกำหนดขอบเขตในการตัดสินใจให้กับพนักงาน	3.65	.656	มาก
4. หน่วยงานเน้นการตัดสินใจจากศูนย์กลาง	3.62	.776	มาก
รวม	3.78	.687	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า งานมีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ ในระดับมาก ในทุกด้าน โดยลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ หน่วยงานมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีรูปแบบการปฏิบัติงานภายใต้

ขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐาน หน่วยงานกำหนดขอบเขตในการตัดสินใจให้กับพนักงาน และ หน่วยงานเน้นการตัดสินใจจากศูนย์กลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85, 3.65, 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 4 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมแบบเน้นการปรับตัว

วัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
วัฒนธรรมแบบเน้นการปรับตัว			
1. หน่วยงานมีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่น	3.46	.732	มาก
2. หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.75	.703	มาก
3. หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอิสระ	3.39	.765	ปานกลาง
4. หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์	3.54	.693	มาก
5. หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานสร้างนวัตกรรมของการบริการ	3.61	.810	มาก
รวม	3.55	.740	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า งานมีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานสร้างนวัตกรรมของการบริการ หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ หน่วยงานมีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่น และหน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.54, 3.46, 3.39 ตามลำดับ

ตาราง 5 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม

วัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม			
1. หน่วยงานมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร	3.79	.775	มาก
2. หน่วยงานมุ่งสร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร	3.83	.765	มาก
3. หน่วยงานเน้นให้พนักงานการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.93	.764	มาก
4. หน่วยงานให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน	3.54	.788	มาก
5. หน่วยงานตระหนักถึงสวัสดิภาพของพนักงาน	3.49	.805	มาก
รวม	3.71	.779	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า งานมีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม ในระดับมาก ในทุกด้าน โดยลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ หน่วยงานเน้นให้พนักงานการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมุ่งสร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร หน่วยงานมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร หน่วยงานให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน และหน่วยงานตระหนักถึงสวัสดิภาพของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.79, 3.54 ,3.49 ตามลำดับ

ตาราง 6 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมเน้นการตลาด

วัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
วัฒนธรรมเน้นการตลาด			
1. หน่วยงานให้ความสำคัญกับส่วนแบ่งการตลาด	3.27	.967	ปานกลาง
2. หน่วยงานให้ความสำคัญสถานะทางการเงินขององค์กร	3.66	.926	มาก
3. หน่วยงานมุ่งการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	.753	มาก
4. หน่วยงานมุ่งการทำงานให้มีประสิทธิผลสูงสุด	4.10	.747	มาก
5. หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานมีการแข่งขัน	3.40	.826	ปานกลาง
6. หน่วยงานเน้นการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของงาน	3.97	.676	มาก
7. หน่วยงานให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายของงาน	3.89	.678	มาก
รวม	3.77	.796	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการตลาด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า งานมีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการตลาด ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ หน่วยงานมุ่งการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมุ่งการทำงานให้มีประสิทธิผลสูงสุด หน่วยงานเน้นการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของงาน หน่วยงานให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายของงาน หน่วยงานให้ความสำคัญสถานะทางการเงินขององค์กร หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานมีการแข่งขัน และหน่วยงานให้ความสำคัญกับส่วนแบ่งการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 , 3.97 , 3.89 , 3.66 , 3.40 , 3.27 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร			
1. รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.77	.693	มาก
2. สนุกใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป แม้มีโอกาสเปลี่ยนงานที่ดีขึ้น	3.49	.786	มาก
3. สนุกใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป แม้มีโอกาสได้รับรายได้ที่สูงกว่าจากหน่วยงานอื่น	3.37	.774	ปานกลาง
4. มีความตั้งใจแน่วแน่ ที่จะเป็นพนักงานของโรงพยาบาล จนกว่าจะเกษียณอายุงาน	3.34	1.002	ปานกลาง
5. มีความสนใจและห่วงใยกับความก้าวหน้า ความมั่นคงของโรงพยาบาล	3.72	.747	มาก
6. มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล	3.89	.689	มาก
7. มีความรู้สึกที่โรงพยาบาลแห่งนี้คือองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงาน	3.78	.719	มาก
รวม	3.62	.772	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยความต้องการที่มากกว่าด้านอื่น คือ ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาได้แก่ ความรู้สึกที่โรงพยาบาลแห่งนี้คือองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความสนใจและห่วงใยกับความก้าวหน้า ความมั่นคงของโรงพยาบาล ความสนุกใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไปแม้มีโอกาสเปลี่ยนงานที่ดีขึ้น ความสนุกใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไปแม้มีโอกาสได้รับรายได้ที่สูงกว่าจาก

หน่วยงานอื่น และความตั้งใจแน่วแน่ที่จะเป็นพนักงานของโรงพยาบาลจนกว่าจะเกษียณอายุงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.77, 3.72, 3.49, 3.37, 3.34 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร			
1. ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	4.10	.671	มาก
2. เพียรพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของโรงพยาบาล	4.02	.640	มาก
3. ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ	4.06	.643	มาก
4. ให้ความร่วมมือกับองค์กรทุกครั้งที่องค์กรมีนโยบาย หรือขอความร่วมมือ	3.93	.680	มาก
5. มีความรู้สึกรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานของโรงพยาบาล	3.82	.701	มาก
รวม	3.98	.667	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก ในทุกเรื่อง โดยความเต็มใจที่จะทุ่มเทที่มากกว่าด้านอื่น คือ ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาได้แก่ ความทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของโรงพยาบาล ให้ความร่วมมือกับองค์กรทุกครั้งที่องค์กรมีนโยบายหรือขอความร่วมมือ และความรู้สึกรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06, 4.02, 3.93, 3.82 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร			
1. เชื่อมั่นในนโยบายของโรงพยาบาลที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร	3.77	.633	มาก
2. นโยบายขององค์กรสอดคล้องกับความคิด	3.50	.668	มาก
3. มีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่ทางโรงพยาบาลได้จัดทำขึ้นเพื่อ บรรลุเป้าหมายขององค์กรเสมอ	3.70	.741	มาก
รวม	3.65	.680	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก ในทุกเรื่อง โดยความเชื่อมั่นที่มากกว่าด้านอื่น คือ เชื่อมั่นในนโยบายของโรงพยาบาลที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่ทางโรงพยาบาลได้จัดทำขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรเสมอ และนโยบายขององค์กรสอดคล้องกับความคิด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 , 3.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยครั้งนี้ มีสมมติฐานทั้งหมด 4 ข้อ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis)

ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์สมมติฐาน การวิเคราะห์ตามลักษณะความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และรายด้านจำนวน 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ซึ่งเขียนสมมติฐานทางสถิติและผลการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_0 : วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_1 : วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_0 : วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_1 : วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_0 : วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_1 : วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมเน้นการตลาด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_0 : วัฒนธรรมเน้นการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_1 : วัฒนธรรมเน้นการตลาด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 10 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized	Standardized	t	Sig.
	Coefficients	Coefficients		
	β	Std. Error Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	6.784	1.668	4.067	.000
วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ	.443	.110	4.033	.000
วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว	.255	.094	2.699	.007
วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม	.055	.088	.629	.530
วัฒนธรรมเน้นการตลาด	.240	.060	4.015	.000
Adjusted R Square (R^2)	.236			
Std. Error of the Estimate	3.65479			
F	31.817			
Sig.	.000			

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 10 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาด ของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ วัฒนธรรมเน้นการตลาด วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบและวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว

จากค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .236 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ได้ร้อยละ 23.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .443 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .255 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นการตลาด แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้นการตลาด เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .240 หน่วย

ตาราง 11 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized	Standardized	t	Sig.
	Coefficients	Coefficients		
	β	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	9.101	1.064	8.554	.000
วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ	.212	.070	3.030	.003
วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว	.193	.060	3.199	.001
วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม	.039	.056	.690	.491
วัฒนธรรมเน้นการตลาด	.132	.038	3.459	.001
Adjusted R Square (R^2)	.206			
Std. Error of the Estimate	2.33078			
F	26.805			
Sig.	.000			

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 11 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาด ของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ วัฒนธรรมเน้นการตลาด วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว และวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ

จากค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .206 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ได้ร้อยละ 20.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้น

โครงสร้างและกฎระเบียบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .212 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .193 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นการตลาด แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้นการตลาด เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .132 หน่วย

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	3.369	.609		5.532	.000
วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ	.169	.040	.210	4.216	.000
วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว	.032	.034	.053	.931	.352
วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม	.143	.032	.267	4.451	.000
วัฒนธรรมเน้นการตลาด	.069	.022	.168	3.161	.002
Adjusted R Square (R^2)	.299				
Std. Error of the Estimate	1.33440				
F	43.386				
Sig.	.000				

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 12 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาด ของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบและวัฒนธรรมเน้นการตลาด

จากค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .299 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ได้ร้อยละ 29.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .169 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .143 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (β) ของวัฒนธรรมเน้นการตลาด แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า เมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมเน้นการตลาด เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้น .069 หน่วย

ตาราง 13 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ	✓	✓	✓
วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว	✓	✓	×
วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม	×	×	✓
วัฒนธรรมเน้นการตลาด	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย × หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้คือ เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานของการวิจัย และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้

1. เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในรูปแบบต่างๆที่ทำให้เกิดความผูกพันองค์กรที่ต่างกัน
2. ทำให้เกิดความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของพนักงานโรงพยาบาล
3. สามารถนำความรู้จากการวิจัยนี้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาลให้เกิดความผูกพันในองค์กรมากขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล
2. วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล
3. วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล
4. วัฒนธรรมเน้นการตลาด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานในโรงพยาบาล ซึ่งจากข้อมูลจำนวนพนักงานโรงพยาบาลของรัฐบาล ปี 2554 มีจำนวน 33,848 คน และจำนวนพนักงานโรงพยาบาลภาคเอกชน ปี 2554 จำนวน 68,450 คน รวมพนักงานโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 102,298 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน โดยหากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณ สำหรับกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2547; อ้างอิงจาก Yamane. 1973) โดยความเชื่อมั่น (Level of Confidence) ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 % ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 399 คน

วิธีการศึกษาค้นคว้า

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 นำข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน ตำแหน่งงาน วิเคราะห์และอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง เป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 นำข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล โดยเป็นคำถามเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล เป็นค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์สมการของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกัน สำหรับตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือตัวแปรที่มากกว่าสองตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในสมการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2 และ 22.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 149 คน รองลงมา อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 131 คน อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 , 32.8, 17.5 12.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 309 คน รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี 60 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4, 15.0, 7.5 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 166 คน รองลงมา คือ ผู้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 129 ผู้มีรายได้ต่อเดือน 30,001 ขึ้นไป จำนวน 94 คน และผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6, 32.3, 23.6, 2.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน 4 - 6 ปี จำนวน 110 คน รองลงมา คือ ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไปจำนวน 104 คน ระยะเวลาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 96 คน และระยะเวลา 7 - 9 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6, 26.1 , 24.1, 22.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำในแผนกที่ให้บริการทางการแพทย์ จำนวน 265 คน รองลงมา คือ ตำแหน่งโภชนากร จำนวน 40 คน นักเทคนิคการแพทย์จำนวน 35 คน เภสัชกรจำนวน 28 คน เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์จำนวน 16 คน และนักกายภาพบำบัดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4, 4.0, 8.8 , 7.0, 4.0, 3.8 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ วัฒนธรรมแบบเห็นการปรับตัว วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมเห็นการตลาด พบว่า

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนงาน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน หน่วยงานมีรูปแบบการปฏิบัติงานภายใต้ขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐาน หน่วยงานกำหนดขอบเขตในการตัดสินใจให้กับพนักงาน และหน่วยงานเน้นการตัดสินใจจากศูนย์กลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00, 4.44, 3.85, 3.65, 3.62 ตามลำดับ

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการปรับตัวในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานสร้างนวัตกรรมของการบริการ หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ หน่วยงานมีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่น หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.61, 3.54, 3.46, 3.39 ตามลำดับ

2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานเน้นให้พนักงานการทำงานร่วมกันเป็นทีม หน่วยงานมุ่งสร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร หน่วยงานมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน หน่วยงานตระหนักถึงสวัสดิภาพของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93, 3.83, 3.79, 3.54, 3.49 ตามลำดับ

2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการตลาดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตน มีรูปแบบวัฒนธรรมเน้นการตลาด ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมุ่งการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานมุ่งการทำงานให้มีประสิทธิผลสูงสุด หน่วยงานเน้นการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของงาน หน่วยงานให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายของงาน หน่วยงานให้ความสำคัญสถานะทางการเงินขององค์กร หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานมีการแข่งขัน หน่วยงานให้ความสำคัญกับส่วนแบ่งการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11, 4.10, 3.97, 3.89, 3.66, 3.40, 3.27 ตามลำดับ

3. ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า

3.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล ความรู้สึกที่โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความสนใจและห่วงใยกับความก้าวหน้า ความมั่นคงของโรงพยาบาล สมัคใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป แม้มี

โอกาสเปลี่ยนงานที่ดีขึ้น ความสนใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป แม้มีโอกาสดังกล่าวได้ที่สูงกว่าจากหน่วยงานอื่น และความตั้งใจแน่วแน่ ที่จะเป็พนักงานของโรงพยาบาลจนกว่าจะเกษียณอายุงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.78, 3.77, 3.72, 3.49, 3.37, 3.34 ตามลำดับ

3.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก ได้แก่ ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ เพียรพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของโรงพยาบาล ความร่วมมือกับองค์กรทุกครั้งที่ต้องการมีนโยบาย หรือขอความร่วมมือและความรู้สึกยินดีชอบในกิจกรรมต่างๆในการดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10, 4.06, 4.02, 3.93, 3.82 ตามลำดับ

3.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก ได้แก่ เชื่อมั่นในนโยบายของโรงพยาบาลที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่ทางโรงพยาบาลได้จัดทำขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กรเสมอ และนโยบายขององค์กรสอดคล้องกับความคิด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77, 3.70 , 3.50 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ประกอบด้วยวัฒนธรรมองค์กร 4 รูปแบบ คือ วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมเน้นการตลาด ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมเน้นการตลาด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมเน้นการตลาด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล จากผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน 4 - 6 ปี และตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ประจำในแผนกที่ ให้บริการทางการแพทย์ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาล และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล ในระดับมาก มีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ แบบเน้นการปรับตัว แบบเน้นการมีส่วนร่วม และแบบเน้นการตลาด ในระดับมาก

1. วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จากการศึกษาพบว่า

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีการต่อรอง (Side Bet Theory) Howard S.Becker (1972) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่า จะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “ Side – Bet ” ซึ่งบุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว เช่น บำเหน็จ บำนาญ เพราะฉะนั้นการที่คนเรานั้นได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไรก็เท่ากับ “การลงทุน” ของบุคคลนั้นได้เพิ่มมากขึ้นและสอดคล้องกับศิริอร พันธุ์พุง (2550) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพบว่า ความเป็นระบบราชการในองค์กรยังคงดำรงอยู่ ซึ่งได้แก่การมีโครงสร้างสายบังคับบัญชา การมีระบบงาน ที่มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน มีขั้นตอน และมีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีการต่อรอง (Side Bet Theory) ของ Howard S. Becker (1972) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่า จะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “Side – Bet” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไปตลอดจนการยอมเสียโอกาสที่จะไปทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation)(1980) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ว่ามีการทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า(Anticipation of Future Possibilities) โดยผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาว มีวิธีปฏิบัติที่มีรูปแบบ มีขั้นตอนเพราะเล็งเห็นผลคาดการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ต่ำ ทำให้พนักงานมีความปรารถนาความสำเร็จของงาน ความยินดีหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน

2. วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จากการศึกษาพบว่า

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation) (1980)กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงในลักษณะขยันขันแข็ง (Energetic) ที่จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงจะ

มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย หรือสามารถจะค้นคว้าหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป และอยากปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป ด้วยความจงรักภักดี

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการต่อรอง (Side Bet Theory) ของ Howard S.Becker (1972) พบว่า เมื่อบุคคลตัดสินใจเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ก็เป็นการลงทุนเวลา ความพยายาม ความสามารถ ทักษะต่างๆในการทำงาน ขณะเดียวกันบุคคลก็คาดหวังที่จะได้พบกับสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถได้อย่างเต็มที่และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้

3. วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จากการศึกษาพบว่า

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation)(1980) ได้บอกวิธีการกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้ทำงานดีขึ้น สร้างความจงรักภักดี โดยให้พนักงานมีความปรารถนาความสำเร็จของงาน ใฝ่หาอำนาจหน้าที่หรือยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆด้วยความรักและผูกพันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จของงาน ความยินดีหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน เป็นความมุ่งมั่นของแต่ละบุคคล และสอดคล้องกับทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support Theory: OST) ที่เกิดจากแนวคิดของ Eisenberger (1986) ซึ่งมีความเชื่อว่าองค์กรจะทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันกับองค์กร และการแสดงพฤติกรรมสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นต้องเกิดจากการที่องค์กรต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงานไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การสนับสนุนในการยกระดับสภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งสนับสนุนในด้านการยอมรับความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การพัฒนาระดับความสามารถของพนักงานในองค์กร เป็นต้น

4. วัฒนธรรมเน้นการตลาดความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จากการศึกษาพบว่า

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) กล่าวว่า กระบวนการคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน มีผลตอบแทน (Instrumentality) เป็นองค์ประกอบซึ่งความเชื่อของคนที่ว่า เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงาน แล้วผลที่ตามมาคือ รางวัลและสิ่งอื่นๆ เรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน สมรรถภาพปฏิบัติงาน การทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและสัมพันธ์กับงานวิจัยของ นภาพร ศิริพรกิตติ, ปิยธิดา ตรีเดช, วงเดือน บันดี (2554) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและประเภทวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราชมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราชพบว่าปัจจุบันเป็นวัฒนธรรมการตลาด สืบเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลศิริราชกำลังจะก้าวเข้าสู่ระดับสากลมีการมุ่งเน้นในเรื่องการตลาดหรือเชิงธุรกิจมากขึ้น

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) กล่าวว่า กระบวนการคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน มีความคาดหวัง (Expectancy) เป็นองค์ประกอบ ซึ่งความเชื่อของคนที่ว่า การทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนาและสัมพันธ์กับงานวิจัยของ นภาพร ศิริพรกิตติ, ปิยธิดา ตรีเดช และวงเดือน บันดี (2554) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและประเภทวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราชมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูง ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราชพบว่าปัจจุบันเป็นวัฒนธรรมการตลาด สืบเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลศิริราชกำลังจะก้าวเข้าสู่ระดับสากลมีการมุ่งเน้นในเรื่องการตลาดหรือเชิงธุรกิจมากขึ้น

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) กล่าวว่า บุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับประโยชน์สูงสุด ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีแรงผลักดัน คือ ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และสัมพันธ์กับงานวิจัยของ นภาพร ศิริพรกิตติ, ปิยธิดา ตรีเดช, วงเดือน บันดี (2554) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและประเภทวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราชมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรอยู่ในระดับที่สูง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล” เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการทำการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. จากการวิจัย ทำให้ทราบว่า วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งทางด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมที่มีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เป็นทางการ มีกฎระเบียบและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและมีมาตรฐาน และมีโครงสร้างองค์การตามลำดับชั้น แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครยังคงมีวัฒนธรรมแบบโครงสร้างและกฎระเบียบ ซึ่งจะมียู่ในหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น วัฒนธรรมเช่นนี้ก็ยังสร้างความผูกพันให้แก่พนักงานได้เป็นอย่างดี หากหน่วยงานมีการพัฒนาโครงสร้างสายการบังคับบัญชาให้มีความชัดเจน มากยิ่งขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

2. จากการวิจัย ทำให้ทราบว่า วัฒนธรรมแบบเน้นการปรับตัวส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งทาง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร กล่าวคือ หน่วยงานมีรูปแบบวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมของสินค้าและบริการ มุ่งส่งเสริมการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การสนับสนุนให้พนักงานกล้าตัดสินใจ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และให้อิสระภาพในการตัดสินใจ โดยพนักงานได้ใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างกระบวนการ วิธีการใหม่ๆ ให้พนักงานได้แสดงออกถึงความสามารถอย่างเต็มที่ อีกทั้งหน่วยงานก็มีการพัฒนาอยู่เรื่อยๆ เพื่อให้ได้เปรียบต่อการแข่งขัน ซึ่งปัจจุบันมีอยู่อย่างมาก

3. จากการวิจัย ทำให้ทราบว่า วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วมส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ทางด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร กล่าวคือ วัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะ ที่มีธรรมเนียมปฏิบัติให้พนักงานยึดถือ มีการสร้างความจงรักภักดี เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม และมุ่งเน้นให้สมาชิกมีการบริหารจัดการตนเอง ซึ่งลักษณะการทำงานในโรงพยาบาล จะมีลักษณะการทำงานเป็นทีม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น หน่วยงานควรมีการส่งเสริมและสนับสนุน กิจกรรม และเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะเพิ่มความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพนักงานภายในหน่วยงาน

4. จากการวิจัย ทำให้ทราบว่า วัฒนธรรมเน้นการตลาดส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งทางด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความ

เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จึงแสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันพนักงานในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัฒนธรรมในรูปแบบเน้นการตลาด กล่าวคือมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญมากกับต้นทุน การวัดผลความสำเร็จจากการเติบโตของยอดขาย ผลกำไรจากธุรกิจ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการแข่งขันและเน้นเป้าหมายของงาน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และมุ่งในการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. จากการวิจัย ทำให้ทราบว่า พนักงานโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่มาก ทั้งทางด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำไปพัฒนาองค์กร เพื่อก้าวไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันที่จะเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ข้อเสนอแนะที่ใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. เพื่อให้การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาในเรื่องวัฒนธรรมนั้นๆ ในเรื่องของปัจจัยแวดล้อม ที่ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร หรืออาจจะเจาะจงที่จะศึกษาวัฒนธรรมเดียวเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้การศึกษาเรื่องความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลดียิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หากมีการจำแนกตำแหน่งงานให้เป็นสัดส่วน ชัดเจน จะดียิ่งขึ้น เช่น พนักงานที่ดูแลผู้ป่วยใน พนักงานที่ดูแลผู้ป่วยนอก เป็นต้น เนื่องจากภาระงาน แตกต่างกัน
3. เพื่อให้การศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาล มีความชัดเจนตามลักษณะองค์กรมากขึ้น ควรมีการแยกลักษณะองค์กรที่เป็นรัฐบาล และเอกชน เพราะแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กร และสายการบังคับบัญชาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กฤษฎา แสงวดี. (2554). วิฤทธิแพทย์-พยาบาลสมองไหลของบุคลากรสุขภาพจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2557, จาก www.thaihealth.or.th/content22790.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2547). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติมา วงศ์นาค. (2544). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นภาพร ศิริพรกิตติ, ปิยธิดา ตรีเดช; และวงเดือน บันดี. (2554). ความผูกพันองค์กรและประภทวัฒนธรรมองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราช. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี. ถ่ายเอกสาร.
- นวลอนงค์ ศรีธีรรัตน์. (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- บดีนทร์ วิจารณ์. (2549). การจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรางค์ วิจิตรจิตเลิศ. (2547). ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ระดับการรับรู้นโยบายองค์กรและระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาวิชาศิลปศาสตร์. (2547). พฤติกรรมองค์กรและการจัดการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ลลิตา อรุณทยานันท์. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาควิชาอายุรศาสตร์คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://archive.lib.cmu.ac.th>.
- ลัดดาวัลย์ ยังเฟื่องมนต์. (2537). การศึกษากิจกรรมการบริหารงานวิชาการของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรรณช เนตรพศาลวิณิช. (2538). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในสถานพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วารสารสภาการพยาบาล. (2557). สภาการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. วารสารสภาการ พยาบาล. 29(2): 5-20.
- ศิริอร พันธุ์ฟูง. (2550). วัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐที่ได้รับการ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาหน่วยบริการหนึ่งในโรงพยาบาลของรัฐ. สืบค้น เมื่อ 16 ธันวาคม 2556, จาก [http:// archive.lib.cmu.ac.th](http://archive.lib.cmu.ac.th).
- สำนักวิจัยธุรกิจ LH BANK. (2556). ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.lhbank.co.th>
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. (2556). รายงานข้อมูลบุคลากรด้าน สาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข 2556. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.thcc.or.th/download/gishealth/gishealth56.pdf>
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ตะวันออกสภาการ พยาบาล.
- สุกานดา ศุภคติสันต์. (2540). ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. โครงการ บัณฑิตศึกษาการพัฒนาศักยภาพกรมนุสรณ์และองค์กร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- อภิญา วงษ์กุลลาบ. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับ ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- อรรถพล สนศิริ. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรี พัฒนา คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2556, จาก [http:// archive.lib.cmu.ac.th](http://archive.lib.cmu.ac.th).
- อรุณรัตน์ คันธา. (2557). ผลกระทบและการลาออกของการขาดแคลนกำลังคนทางการพยาบาล ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Alpha Measure's Reporting System. (2008). Retrieved November 11, 2013, form <http://alphameasure.com/reporting .html>.

- Becker, Howard S. (1970). Note on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*. 32-40.
- Buchanan, B. (1974). Building Organization Commitment: The Socialization of Managers in Working Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 19: 545-553.
- Cameron, S.K.; & Quinn, E.R. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Value Framework*. New York: Addison-Wesley.
- Daft, R.L. (2008). *The Leadership Experience*. 4th ed. Mason, O.H.: Thomson/South-Western.
- Denison, R.D. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. Canada: John Wiley & Sons.
- Eisenberger R; et al. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3): 500-507.
- Gardner; & Cumming. (1944). Organization-based self-esteem: Construct definition measurement and validation. *Academy of management Journal*. 32.
- Greenberg. J. (2004). *Increasing Employee Retention through Employee Engagement*. Retrieved January 11, 2013, from <http://ezinearticles.com/?Increasing-Employee-Retention-Through-Employee-Engagement&id=10575>.
- Gubman, E. (2003). *Increasing and Measuring Engagement*. Retrieved January 11, 2013, from http://www.gubmanconsulting.com/writing_increasing.html.
- Gutknecht. (1982). The role of Leader-Member Exchange during Organization change. Retrieved February 20, 2013, from <http://www.internationalmta.org>.
- Hewitt Associates. (2003). Overview. Retrieved January 11, 2013. from <http://was4.hewitt.com/hewitt/about/overview/index.htm>
- Johnston, J.C.; & McClelland, J.L. (1980). Experimental tests of a hierarchical model of word identification. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*. 19: 503-524.
- Kratina, S. (1990). *Organizational culture and head nurse leadership: the relationship to nurses' job satisfaction and turnover in hospital settings*. unpublished PhD thesis, College of Education, George State University
- Lund, D.B. (2003). Organizational Culture and Job Satisfaction. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 18(3): 219-236.
- Macey W.H.; & Schneider, B. (2008). The Meaning of the employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*. 1(1): 3-30.
- Macey, Schneider. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*. 1: 3-30.

- Melcrum. (2005). *Employee Engagement: How to build a high performance workforce*.
Melcrum. Retrieved MAY 15, 2013, from <http://www.leader-values.com>
- Moore, M.D., & Snyder, R.C. (1988). *Corporate culture: Organizational change*. New York: SAGE.
- Molinaro, V.; & Weiss, D. (2005). *Driving Employee Engagement; The Banff Centre - leadership Development*. Retrieved November 8, 2014, from http://www.banffcentre.ca/departments/leadership/library/pdf/driving_employee_engagement_Weiss-Molinaro.pdf.
- Northcraft, G.B.; & Neale, M.A. (1991). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14: 244-247.
- Robbin, S.P. (2001). *Organization behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Saks, A.M. (2004). *Organizational behavior: Understanding and managing life at work*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Slocum, J.W.; & Hellriegel, D. (2011). *Principles of Organizational Behavior*. 13th ed. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Steer, R.M.; & Porter, L.W. (1991). *Motivation & Behavior*. 5th ed. New York: McGraw-Hill.
- Steers, R.M. (1977). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. *Administrative Science Quarterly*.
- Sathe, Vijay. (1985). *Culture and Related corporate Realities*. Illinois: Richard P. Irwin.
- The Gallup Organization. (2004). *Employee Engagement. Gallup's Research-Based Approach*. Retrieved February 25, 2014, from <http://gmj.gallup.com/content/126173/Bolster-Employees-Confidence.aspx>.
- Theresa M. Welbourne. *Employee Engagement: Doing It vs. Measuring*. [Online]. Retrieved January 11, 2013, from <http://www.hr.com/hr.com/general>.
- Tower Perrin. (2003). *Working today: Understanding what drives employee engagement*. Retrieved January 11, 2013, from <http://www.towerperrin.com/hrservices/webcachel/tower/United>.
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ โดยมีความประสงค์จะศึกษา วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใคร่ขอความกรุณาจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทุกข้อให้ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด และผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการทำวิจัยในครั้งนี้

ส่วนที่ 1

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องเติมข้อมูลที่ตรงกับข้อเท็จจริงของหน่วยงานของท่านมากที่สุด

ข้อ	หน่วยงานของท่านปฏิบัติในสิ่งเหล่านี้ เพียงใด	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.	หน่วยงานของท่านมีรูปแบบการปฏิบัติงานภายใต้ขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐาน					
2.	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
3.	หน่วยงานของท่านกำหนดขอบเขตในการตัดสินใจให้กับพนักงาน					
4.	หน่วยงานของท่านเน้นการตัดสินใจจากศูนย์กลาง					
5.	หน่วยงานของท่านมีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่น					
6.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
7.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอิสระ					
8.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์					
9.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานสร้างนวัตกรรมของการบริการ					
10.	หน่วยงานของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร					
11.	หน่วยงานของท่านมุ่งสร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร					
12.	หน่วยงานของท่านเน้นให้พนักงานการทำงานร่วมกันเป็นทีม					

ข้อ	หน่วยงานของท่านปฏิบัติในสิ่งเหล่านี้ เพียงใด	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน					
14.	หน่วยงานของท่านตระหนักถึงสวัสดิภาพของพนักงาน					
15.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับส่วนแบ่งการตลาด					
16.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญสถานะทางการเงินขององค์กร					
17.	หน่วยงานของท่านมุ่งการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
18.	หน่วยงานของท่านมุ่งการทำงานให้มีประสิทธิผลสูงสุด					
19.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีการแข่งขัน					
20.	หน่วยงานของท่านเน้นการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของงาน					
21.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายของงาน					

ส่วนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องเติมข้อมูลที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ท่านมีความผูกพันกับองค์กร เพียงใด	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.	ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
2.	ท่านสนใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป แม้ท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ดีขึ้น					
3.	ท่านสนใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป แม้ท่านมีโอกาสได้รับรายได้ที่สูงกว่าจากหน่วยงานอื่น					
4.	ท่านมีความตั้งใจแน่วแน่ ที่จะป็นพนักงานของโรงพยาบาลจนกว่าจะเกษียณอายุงาน					
5.	ท่านมีความสนใจและห่วงใยกับความก้าวหน้า ความมั่นคงของโรงพยาบาล					
6.	ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล					
7.	ท่านมีความรู้สึกที่โรงพยาบาลแห่งนี้เ็นองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงาน					
8.	ท่านตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ					
9.	ท่านเพียรพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของโรงพยาบาล					
10.	ท่านทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ					
11.	ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรทุกครั้งที่ต้องการมีนโยบาย หรือขอความร่วมมือ					
12.	ท่านมีความรู้สึกประทับใจในกิจกรรมต่างๆในการดำเนินงานของโรงพยาบาล					

ข้อ	ท่านมีความผูกพันกับองค์กร เพียงใด	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13.	ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในนโยบายของโรงพยาบาลที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
14.	ท่านรู้สึกว่ากับนโยบายขององค์กรสอดคล้องกับความคิดของท่าน					
15.	ท่านมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่ทางโรงพยาบาลได้จัดทำขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กรเสมอ					



ส่วนที่ 3

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องเติมข้อมูลที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ (1) เพศชาย
☐ (2) เพศหญิง

2. อายุ

- ☐ (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
☐ (2) 26 – 30 ปี
☐ (3) 31 – 35 ปี
☐ (4) 36 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ (2) ปริญญาตรี
☐ (3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้

- ☐ (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
☐ (2) 10,001 – 20,000 บาท
☐ (3) 20,001 – 30,000 บาท
☐ (4) 30,001 ขึ้นไป

5. ระยะเวลาการทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน

- ☐ (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
☐ (2) 4 - 6 ปี
☐ (3) 7 - 9 ปี
☐ (4) 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

- ☐ (1) เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์
- ☐ (2) นักกายภาพบำบัด
- ☐ (3) นักเทคนิคการแพทย์
- ☐ (4) เภสัชกร
- ☐ (5) โภชนากร
- ☐ (6) เจ้าหน้าที่ประจำในแผนกที่ให้บริการทางการแพทย์
- ☐ (7) อื่นๆ ระบุ.....





ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. กัลยกิตติ์ กীরติอังกูร	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวรุ่งทิวา สมตน
วันเดือนปีเกิด	28 มิถุนายน 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดนครนายก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	848/236 U-Delight 3 ถนนประชาชื่น เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลวิชัยยุทธ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พนักงานการพยาบาล

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2551

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พ.ศ. 2558

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

