

วัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์



สารนิพนธ์  
ของ  
วงเดือน เรืองรองหิรัญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
สิงหาคม 2560

วัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์



สารนิพนธ์  
ของ  
วงเดือน เรืองรองหิรัญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์



บทคัดย่อ  
ของ  
วงเดือน เรืองรองหิรัญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
สิงหาคม 2560

วงเดือน เรืองรองหิรัญ . (2560). *วัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ*  
ในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ . สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:  
อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความ  
พึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน  
330 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์  
ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย  
ประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent t-test) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One  
Way ANOVA) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด  
การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานวิชาชีพ มีระยะเวลาในการ  
ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ 11 ปีขึ้นไป พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีระดับความ  
คิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ความพึงพอใจใน  
การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า

พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ  
ในการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรม  
องค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน

วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยม เรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ดำเนิน ระดับความ  
มั่นคง พิธีการและพิธีกรรม ความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ORGANIZATIONAL CULTURE OF THE BUMRUNGRAD WAY RELATED TO THE JOB  
SATISFACTION OF EMPLOYEES AT BUMRUNGRAD HOSPITAL



Presented in partial fulfillment of the requirements for the  
Master of Business Administration degree in Management  
at Srinakharinwirot University

August 2017

Wongduen Ruengronghirun. (2017). *Organizational Culture of the Bumrungrad Way Related to the Job Satisfaction of Employees at Bumrungrad Hospital*. Master's Project , M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Varintra Sirisuthikul.

The purpose of this research was to study the organizational culture of the Bumrungrad way, relating to the levels of job satisfaction among Bumrungrad Hospital employees in Bumrungrad Hospital. The primary data was collected by distributing questionnaires to three hundred and thirty persons. The statistical methods to analyze the data included frequency, percentage a t-test, One Way ANOVA and the Pearson correlation test.

The results of the study were follows: 1) Almost of respondents were female, are aged between twenty six to thirty years of age, single, with a Bachelor 's degree holding, positions as professional staff at an operating level and have been employed for eleven years or more. 2) The opinion level in terms of organization culture by Bumrungrad Hospital employees agreed that the overall average value was 4.27 3) Job satisfaction found that the employees were at a very satisfied level overall, with a mean of 3.83

The hypothesis testing results at an 0.01 significance level were as follows:

1) Employees at Bumrungrad Hospital of different marital status. Their level of job satisfaction differed. 2) Employees at Bumrungrad Hospital with different marital status. The organizational culture of the Bumrungrad Way also differed. 3) Organizational culture towards values, organizational stories with underlying meanings, myths, degrees of stability, a rites and rituals and a sense of ownership associated with the job satisfaction of employees.

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำและปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ เนื้อหา ความถูกต้องครบถ้วนของสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และอาจารย์ ดร.อัฉริยา ศักดิ์รินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงสารนิพนธ์ คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงสารนิพนธ์ให้มีความถูกต้องครบถ้วน และกรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถได้รับข้อมูลในการวิจัยอย่างถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีส่วนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบคุณครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในการศึกษาจนสำเร็จลุล่วง ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่นที่ 16 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือในการศึกษา และการทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับผู้มีส่วนร่วมทุกท่าน

วงเดือน เรืองรองหิรัญ

## สารบัญ

| บทที่                                                      | หน้า |
|------------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ .....                                               | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                              | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                               | 1    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                                  | 2    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                     | 2    |
| ตัวแปรที่ศึกษา.....                                        | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                       | 4    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                  | 7    |
| สมมติฐานในการวิจัย.....                                    | 8    |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....               | 10   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....                 | 10   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....          | 16   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....               | 20   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแบบวิถีบำบัดราชภัฏ..... | 22   |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                        | 23   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                  | 25   |
| การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....                  | 25   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                    | 27   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                   | 32   |
| การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....                         | 32   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                       | 33   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                | 41   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                   | 41   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                           | 41   |

## สารบัญ

| บทที่                                | หน้า |
|--------------------------------------|------|
| 4 (ต่อ)                              |      |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....            | 42   |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....          | 85   |
| 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... | 89   |
| สังเขปการวิจัย.....                  | 89   |
| สรุปผลการวิจัย.....                  | 90   |
| การอภิปรายผล.....                    | 100  |
| ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....     | 103  |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....  | 104  |
| บรรณานุกรม .....                     | 105  |
| ภาคผนวก .....                        | 109  |
| ภาคผนวก ก .....                      | 110  |
| ภาคผนวก ข .....                      | 119  |
| ภาคผนวก ค .....                      | 122  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....        | 124  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                                       | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA).....                                                                                                                                  | 36   |
| 2 จำนวน(ความถี่) และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง<br>จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและ<br>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์..... | 42   |
| 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงาน<br>โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำแนกตามข้อมูลในแต่ละด้านและภาพรวม.....                                                          | 45   |
| 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของ<br>พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำแนกตามข้อมูลในแต่ละด้านและภาพรวม                                                         | 49   |
| 5 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการ<br>ทำงาน โดยใช้ Levene's test.....                                                                                             | 55   |
| 6 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการ<br>ทำงาน .....                                                                                                                 | 55   |
| 7 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจใน<br>การทำงานโดยการใช้ Levene's test.....                                                                                      | 57   |
| 8 แสดงการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างสภาวะการสมรสกับความพึงพอใจใน<br>การทำงาน.....                                                                                                            | 57   |
| 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาวะการสมรสกับความพึง<br>พอใจในการทำงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant<br>Difference(LSD).....                                      | 58   |
| 10 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการ<br>ทำงานโดยใช้ Leven's test.....                                                                                            | 59   |
| 11 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจในการ<br>ทำงาน.....                                                                                                             | 60   |
| 12 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจใน<br>การ ทำงานโดยใช้ Leven's test .....                                                                                      | 61   |
| 13 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจใน<br>การ ทำงาน.....                                                                                                          | 61   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                         | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับ<br>ความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ Leven's test .....                                                            | 63   |
| 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับ<br>ความพึงพอใจในการทำงาน.....                                                                                | 63   |
| 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างอายุกับวัฒนธรรมองค์กรการ<br>ให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Leven's test .....                                                           | 65   |
| 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างอายุกับวัฒนธรรมองค์กรการ<br>ให้บริการ วิธีบำรุงราษฎร์.....                                                                              | 65   |
| 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างสถานภาพสมรสกับวัฒนธรรม<br>องค์กร การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Levene's test .....                                                  | 66   |
| 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับวัฒนธรรม<br>องค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์.....                                                                        | 67   |
| 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับวัฒนธรรม<br>องค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least<br>Significant Difference (LSD) ..... | 68   |
| 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษากับวัฒนธรรม<br>องค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Levene's test .....                                                 | 69   |
| 22 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับวัฒนธรรม<br>องค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์.....                                                                      | 70   |
| 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างตำแหน่งงานกับวัฒนธรรมองค์กร<br>การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Leven's test .....                                                     | 71   |
| 24 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับวัฒนธรรมองค์กร<br>การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์.....                                                                         | 72   |
| 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับ<br>วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Leven's test .....                                        | 73   |
| 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับ<br>วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์.....:                                                           | 73   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 27 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมต่อ<br>ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์.....                     | 75   |
| 28 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวที่มี<br>ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์..... | 77   |
| 29 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นตำนานต่อ<br>ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์.....                       | 79   |
| 30 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับ<br>ความมั่นคงต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์.....        | 80   |
| 31 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการ<br>และพิธีกรรมต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์.....     | 82   |
| 32 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึก<br>เป็นเจ้าของต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์.....  | 84   |
| 33 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน.....                                                                                                                        | 85   |

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....

7



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

เนื่องด้วยสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูงมาก องค์กรทางการบริการต่างๆ มีการปรับนำวัฒนธรรมองค์กรมาเป็นแนวทางปฏิบัติของพนักงานในองค์กร เพื่อมุ่งเน้นการสร้างคามพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ผ่านทางการบริการที่ดีที่สุด ดังนั้นวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นประโยชน์ในการสำรวจทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ต่อการให้บริการแบบวิถีบำรุงราษฎร์ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีระยะใช้งานมานานกว่า 9 ปี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแบบวิถีบำรุงราษฎร์ให้มุ่งสู่ผลสำเร็จ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างพนักงาน เพิ่มศักยภาพการให้บริการ รวมถึงเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ของผู้บริหารอีกด้วย การพัฒนาองค์กรต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ หรือพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (Excellence organization) โดยปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงและส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือ ปัจจัยมนุษย์หรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (รัตติกรณ จงวิศาล. 2551: 2) กล่าวได้ว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น ตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จก็คือพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร (Steers. 1977: 113) นั่นเอง

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในบำรุงราษฎร์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ ประกอบด้วยวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ วัฒนธรรมที่เน้นตำนาน วัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นพิธีการพิธีกรรม และวัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยการให้บริการแบบวิถีบำรุงราษฎร์ของพนักงานบำรุงราษฎร์

## ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูล เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ของผู้บริหาร พัฒนาและเสริมสร้างพนักงาน ปรับปรุงการทำงานในด้านการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป
2. ใช้เพิ่มศักยภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกระดับ

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาวิจัยทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรด้านใดที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่เป็นปัจจัยผลสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

## ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานส่วนงานผู้ป่วยนอกทั้งระดับปฏิบัติการ และพนักงานด้านการบริหารระดับต้นของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ แต่ละแผนกผู้ป่วยนอก ทั้งหมดจำนวน 1,243 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ วันที่ 1 มกราคม 2560 )

## กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ พนักงานส่วนงานผู้ป่วยนอกในแต่ละแผนก ได้แก่ แผนกสูตินรีเวช แผนกกักขุ แผนกทางเดินอาหารและตับ แผนกส่องกล้องระบบทางเดินอาหาร แผนกฉุกเฉิน แผนกกุมารเวช แผนกศัลยกรรม แผนกอายุรกรรม 1, 2 แผนกมะเร็งฮอร์โมน (เคมีบำบัด) และแผนกโรคระบบประสาท ทั้งนี้สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane.1967: 580-581) ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 303 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 27 คน จึงมีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 330 คน

## วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยในที่นี้จะทำการเลือกสุ่มเฉพาะแผนกสูตินรีเวช แผนกกักขุ แผนกทางเดินอาหารและตับ แผนกส่องกล้องระบบทางเดิน

อาหาร แผนกฉุกเฉิน แผนกกุมารเวช แผนกศัลยกรรม แผนกอายุรกรรม 1, 2 แผนกมะเร็งฮอร์โมน(เคมีบำบัด) และแผนกโรคระบบประสาท

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้โควตา (Quota Sampling) โดยสุ่มพนักงานจากส่วนงานผู้ป่วยนอก แผนกสูติรีเวช 30 คน แผนกจักษุ 30 คน แผนกทางเดินอาหารและตับ 30 คน แผนกส่องกล้องระบบทางเดินอาหาร 30 คน แผนกฉุกเฉิน 30 คน แผนกกุมารเวช 30 คน แผนกศัลยกรรม 30 คน แผนกอายุรกรรม 1,2 60 คน แผนกมะเร็งฮอร์โมน(เคมีบำบัด) 30 คน และแผนกโรคระบบประสาท 30 คน รวมเป็น 330 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

#### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 ตำแหน่งงาน

1.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

#### 1.2 วัฒนธรรมองค์กร

1.2.1 วัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม

1.2.2 วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ

1.2.3 วัฒนธรรมที่เน้นตำนาน

1.2.4 วัฒนธรรมที่เน้นระดับของความมั่นคง

1.2.5 วัฒนธรรมที่เน้นพิธีการ และพิธีกรรม

1.2.6 วัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ

### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

2.1 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

2.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2.3 ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ

2.4 ด้านค่าจ้าง

2.5 ด้านลักษณะของงานที่ทำ

- 2.6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 2.7 ด้านลักษณะทางสังคมของงาน
- 2.8 ด้านสภาพการทำงาน
- 2.9 ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 2.10 ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. วัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กรบำรุงราษฎร์ โดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันและยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรบำรุงราษฎร์ เป็นวิถียกระดับของคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ปรากฏออกมาเป็นแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมตั้งแต่ การต้อนรับลูกค้า การแต่งกาย การรับโทรศัพท์ มารยาทในการใช้พื้นที่สาธารณะ การให้บริการผู้ป่วย การบริการในห้องพักรักษาตัว วัฒนธรรมนานาชาติ และการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นข้อๆ อย่างละเอียด ซึ่งง่ายต่อความเข้าใจและนำไปปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทุกแผนกในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โดยมีความสอดคล้องกันกับแนวความคิดวัฒนธรรมองค์กรของดูไบน์ ทั้ง 6 มิติดังนี้คือ

1.1 วัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม ค่านิยมบอกถึงคุณลักษณะเด่นขององค์กร ที่ทำให้องค์กรของเรามีความโดดเด่น และแตกต่างจากที่อื่นแม้ว่าจะอยู่ในธุรกิจเดียวกันก็ตาม ความโดดเด่นนี้เองที่จะทำให้เราได้เปรียบคู่แข่ง เป็นแนวทางชี้นำพฤติกรรมพื้นฐานของกิจวัตรประจำวัน

1.2 วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ หลายองค์กรจะมีเรื่องราวที่เล่าต่อกันมา ชื่อเสียงขององค์กร กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กร สร้างสรรค์เพื่อสังคม ลำดับความสำคัญในเชิงธุรกิจ

1.3 วัฒนธรรมที่เน้นตำนาน เป็นเหตุการณ์ที่ถูกจินตนาการขึ้น เกี่ยวกับประวัติของบริษัท ซึ่งมีส่วนในการสร้างตำนานของกลุ่มช่วยทำให้กลุ่มรวมกัน ดังตำนานของหนูบำรุง เพื่อให้พนักงานรู้สึกผูกพัน มีความเป็นปึกแผ่น รักในงานบริการ และสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันได้

1.4 วัฒนธรรมที่เน้นระดับของความมั่นคง โดยองค์กรจะมีการปรับปรุง มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกตลอดเวลา รักษาสถานภาพขององค์กรเป็นสำคัญ

1.5 วัฒนธรรมที่เน้นพิธีการ และพิธีกรรม ส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรก็คือพิธีการในองค์กร หรือประเพณีต่างๆ ซึ่งถูกจัดออกมาในรูปแบบของการประชุมพนักงานกับผู้บริหาร งานวันแห่งความประทับใจ ครอบรอบพนักงานที่มีอายุงานต่อเนื่อง 10, 20, 30 ปี ที่ร่วมงานกับบำรุงราษฎร์ งานเกษียณอายุของพนักงาน และงานเลี้ยงพนักงานในโอกาสวันคล้ายวันเกิด

1.6 วัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ การที่ให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการคิดแผนงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรได้รับโอกาส ในการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงานของตน ได้เป็นเจ้าของหุ้นของบริษัท ทำให้เกิดวัฒนธรรมความเป็นเจ้าของ มีแรงบันดาลใจให้คิดและทำ เหมือนกับเป็นเจ้าของด้วย และความจงรักภักดี

2. ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของ บุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการ กล่าวคือเป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อม เป็นตัวจูงใจ หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่า จะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เช่น พึงพอใจมากที่สุด มาก เฉยๆ พึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด ได้แก่

2.1 ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน มีความภูมิใจในงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย

2.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถของพนักงาน โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน ถูกพิจารณาความดีความชอบตามความเหมาะสม มีการส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการได้โอกาสพัฒนาทักษะในวิชาชีพเพิ่มขึ้น

2.3 สถานที่ทำงานและการจัดการ หมายถึง สถานที่ทำงานมีความเหมาะสม มีสิ่ง ที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานทั้งสถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ มีการกำหนด เป้าหมายและนโยบายในการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน

2.4 ค่าจ้าง หมายถึง การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบในงาน สามารถ นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้ และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรใน การทำงาน

2.5 ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง งานที่ทำความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ และกฎระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน มี ความสมดุลระหว่างจำนวนผู้ปฏิบัติงานและปริมาณงานที่ทำ

2.6 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงาน คอยให้ความช่วยเหลือ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเหมาะสมของ การกระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2.7 ลักษณะทางสังคมของงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยมีการรับฟังความคิดเห็นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธภาพที่ดี ได้รับการยอมรับ คำแนะนำ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.8 สภาพการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ในส่วนของชั่วโมงการทำงานที่สัมพันธ์กับความต้องการของพนักงาน การเปิดโอกาสให้แก้ปัญหของหน่วยงาน มีการตรวจสอบและควบคุมสภาพแวดล้อมที่ทำงาน

2.9 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การได้รับข่าวสารจากหน่วยงาน รวมทั้งมีความเหมาะสมในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทำให้ทุกคนรู้ และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ

2.10 สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ หมายถึง สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น สวัสดิการที่อยู่อาศัย สวัสดิการการรักษาพยาบาล เงินบำเหน็จ และเงินบำนาญ

3. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ หมายถึงสถานพยาบาล หรือโรงพยาบาลเอกชน ก่อตั้งในปี 2523 เป็น โรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพสากล - Joint Commission International (JCI) ให้บริการผู้ป่วยทั้งไทย และ ต่างชาติจำนวนเพียง 580 มีศูนย์รักษาและการบริการผู้ป่วยนอกเฉพาะทางในแต่ละสาขา

4. พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ หมายถึงบุคลากรที่ประกอบอาชีพ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือสูงกว่าปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

5. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

6. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

7. นวัตกรรม หมายถึงการทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีใหม่ๆ และยังอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร ในบริบทขององค์กร เราอาจเชื่อมโยงนวัตกรรมเข้ากับสมรรถนะ และการเติบโต ด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพ ความสามารถในการผลิต คุณภาพ จุดยืนด้วยความสามารถในการแข่งขัน ส่วนแบ่งการตลาด ฯลฯ องค์กรทุกองค์กรสามารถสร้างนวัตกรรมได้

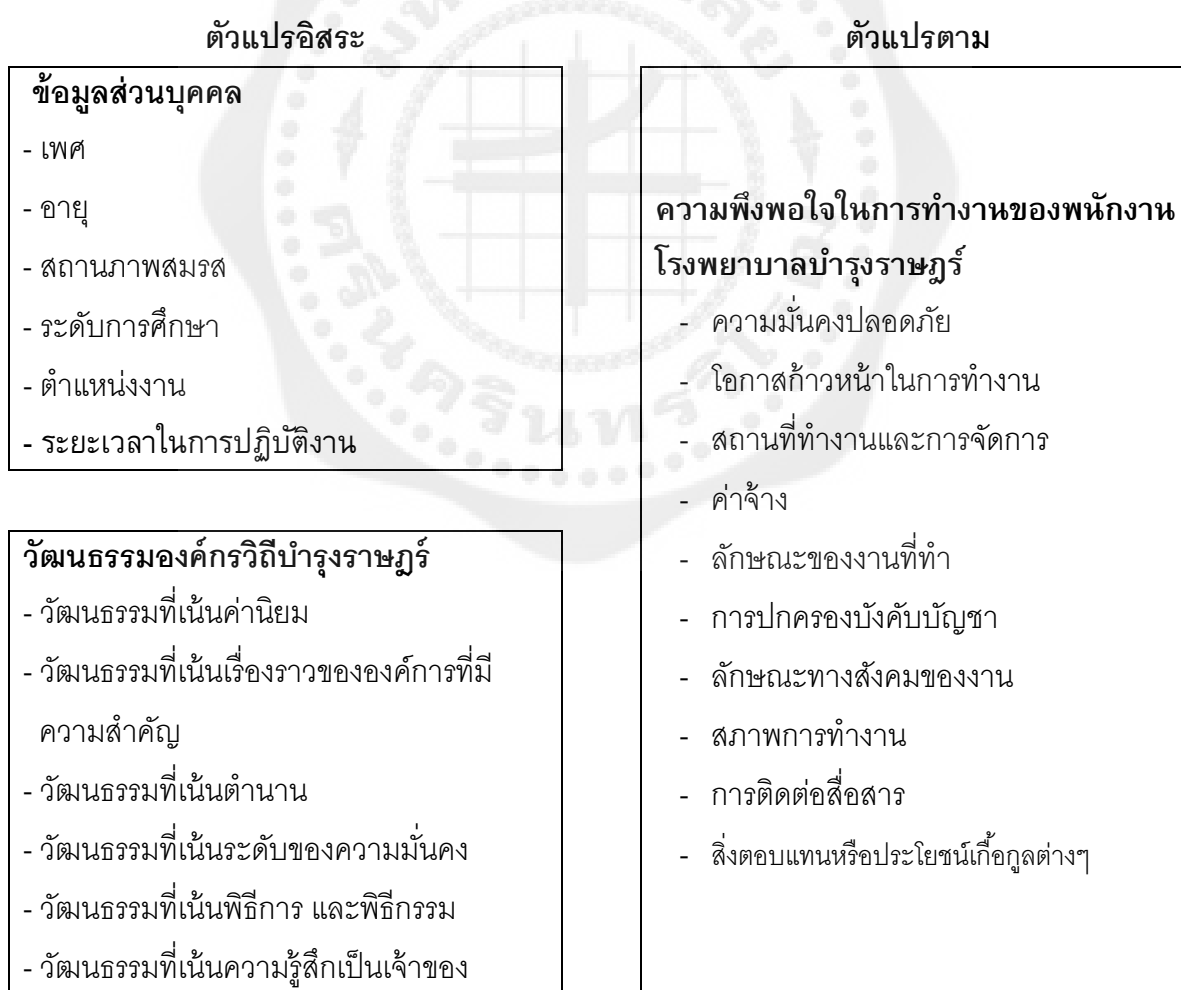
8. สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงาน หรือองค์กร จัดให้มีขึ้นเพื่อให้พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล

ปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

9. นโยบายขององค์การ หมายถึง ลักษณะอย่างกว้างขวางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตลอดจนการกำหนดการปฏิบัติการและการควบคุมกลยุทธ์ที่ประสบผลสำเร็จ นโยบายส่วนใหญ่มีลักษณะกว้าง และมีผลกระทบที่สำคัญในองค์การ แต่จะไม่มีขอบเขตผลกระทบ ภายในองค์การมีการออกแบบเพื่อช่วยตัดสินใจ ตลอดจนมีเงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจง นโยบายจะช่วยให้สมาชิกองค์การ ผู้บริหาร ผู้จัดการชั้นต้น ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยหัวข้อ วัฒนธรรมองค์การวิธีบำรุงราษฎร์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับ วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ภายใต้ แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์กร (คูบริน) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (กิลเมอริ)

### สมมติฐานในการวิจัย

ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งการสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรวิธีบำรุงราษฎร์ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ได้ว่า

1. พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กร การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน
3. วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ค่านิยม เรื่องราวขององค์การที่มีความสำคัญ ตำนาน ระดับของความมั่นคง พิธีการ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรวิธีบำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแยกประเด็น การทบทวนวรรณกรรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแบบวิถีบำรุงราษฎร์
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ดูบริน (DuBrin: 2005) กล่าวว่า มิติหรือปัจจัยหลักของวัฒนธรรมองค์การ จะช่วยในการอธิบายธรรมชาติของพลังที่ละเอียดอ่อน ที่มีอิทธิพลต่อการกระทำของพนักงาน ซึ่งมิติที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม ดังนี้

1. **ค่านิยม (Values)** พื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การใดๆ ก็ตามคือค่านิยม ปรัชญาของบริษัทจะแสดงออกโดยผ่านค่านิยม และค่านิยมจะเป็นแนวทางซึ่งนำพฤติกรรมพื้นฐานของกิจวัตรประจำวัน มีการศึกษาแสดงให้เห็นว่า เมื่อฝ่ายจัดการสูงสุดมีการหย่อนยานเรื่องความซื่อสัตย์ พนักงานจะมีการขโมยเกิดขึ้นสูงกว่ามาตรฐาน 30%

2. **เรื่องราวขององค์การที่มีความสำคัญ (Organizational stories with underlying meanings)** ในหลายองค์การจะมีเรื่องราวที่เล่าต่อกันมา ที่ส่งเสริมหลักการที่ฝ่ายจัดการสูงสุดคิดว่าเป็นมีความสำคัญ

3. **ตำนาน (Myths)** ตำนานเป็นเรื่องเล่าที่ตื่นเต้นเร้าใจ หรือ เป็นเหตุการณ์ที่ถูกจินตนาการขึ้นเกี่ยวกับประวัติของบริษัท ซึ่งมีส่วนในการสร้างตำนานของกลุ่มช่วยทำให้กลุ่มรวมกัน และสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

4. **ระดับของความมั่นคง (Degree of stability)** บริษัทที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว (Fast-paced) และมีพลวัต (Dynamics) จะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากบริษัทที่ก้าวหน้าช้า (Status-paced) และคงที่ (Stable) ผู้บริหารสูงสุดจะมีการส่งสัญญาณออกไปจากจุดยืนที่มีพลัง หรือจุดยืนที่เฉื่อยชาของเขา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของพวกเขาว่ามีความน้อยแค่ไหน ระดับของความ

มันคงจะมีอิทธิพลกับจุดแข็งของวัฒนธรรม และโดยไม่คำนึงถึงไม่ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นก็ตามวัฒนธรรมสามารถที่จะเจริญเติบโตได้

**5. พิธีการและพิธีกรรม (Rite and rituals)** ส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย ประเพณีต่างๆ หรือพิธีการและพิธีกรรมของบริษัท มีน้อยบริษัทที่คิดว่าบริษัทของพวกเขาที่มีพิธีการและพิธีกรรม แต่ถ้าสังเกตอย่างฉลาดก็จะสามารถหลุดออกมาได้ ตัวอย่างเช่นการประชุมของพนักงาน (Staff meeting) งานเกษียณอายุของพนักงานหรืองานให้กับผู้บริหารที่ลาออกหรือถูกให้ออก และรวมถึงการต้อนรับผู้ที่มีตำแหน่งสูงที่มาเยี่ยมเยือน

**6. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (A sense of Ownership)** การที่พนักงานในบริษัทได้เป็นเจ้าของหุ้นของบริษัทเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดวัฒนธรรมความเป็นเจ้าของในหลายบริษัท ซึ่งมีส่วนทำให้พนักงานมีแรงบันดาลใจให้คิดและทำเหมือนกับว่าพวกเขาเป็นเจ้าของบริษัทด้วย วัฒนธรรมความเป็นเจ้าของรวมไปถึงความจงรักภักดี การเพิ่มความพยายามในการทำงานและความสนใจที่จะมีส่วนร่วมไปในทิศทางเดียวกันของพนักงานในบริษัท

วัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคลากรทำงาน ความสำเร็จขององค์การและการแสดงออกขององค์การจะอยู่บนพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การ ทำให้องค์การสำเร็จ หรือล้มเหลว ดังนั้นผู้บริหารจึงควรประเมินความเหมาะสมของวัฒนธรรมขององค์การ วัฒนธรรมบางอย่างมีมานานฝังรากลึก แต่ถ้าไม่เหมาะสมกับปัจจุบัน และสร้างปัญหาให้กับองค์การ จึงควรหาหนทางแก้ไขเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมนั้น ส่วนวัฒนธรรมองค์การเรื่องใดที่ดี ช่วยกันส่งเสริมความสำเร็จแก่องค์การก็ควรยึดถือและส่งเสริมวัฒนธรรมนั้นๆ

### กรอบความคิดของปีเตอร์สและวอเตอร์แมน

#### (The Peters and Waterman Framework)

เป็นอีกกรอบความคิดหนึ่งที่สามารถใช้ในการอธิบายเรื่องวัฒนธรรมองค์การ โดย ทอมปีเตอร์และวอเตอร์แมน ได้พยายามอธิบายเรื่องวัฒนธรรมองค์การ คือค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรม (Cultural values) นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหาร มีดังนี้

#### 1. ตัดสินใจทำโดยไม่ลังเล (Bias for action)

ปีเตอร์สและวอเตอร์แมน พบว่า บริษัทที่ประสบความสำเร็จทั้งหลายมักมีความฉับไวในการตัดสินใจทำโดยไม่ลังเล ผู้บริหารของบริษัทเหล่านี้ถูกคาดหวังว่าจะสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องรอให้ได้ข้อมูลต่างๆ ครบถ้วนจึงค่อยตัดสินใจ ปีเตอร์สและ วอเตอร์แมนมีความเห็นว่า การตัดสินใจที่สำคัญหลายครั้งจำเป็นต้องทำโดยปราศจากข้อมูลก็มี เพราะการชลอการตัดสินใจในกรณีเช่นนี้ก็เหมือนกับการไม่ได้ตัดสินใจนั่นเอง ในขณะที่บริษัทคู่แข่งรีบฉกฉวยโอกาส

ดังกล่าวทันทีที่ทราบข่าว จึงทำให้พลาดโอกาสไปอย่างน่าเสียดาย จากผลการศึกษาของปีเตอร์สและวอเตอร์แมนพบว่า บริษัทที่มีวัฒนธรรมยึดค่านิยมดังกล่าวมักประสบความสำเร็จและมีผลประกอบการดีกว่าบริษัทที่ไม่มีค่านิยมเรื่องนี้

## 2. ให้ความใกล้ชิดกับลูกค้า (Stay close to the customer)

ปีเตอร์สและวอเตอร์แมนเชื่อว่า บริษัทที่มีค่านิยมยึดลูกค้าเป็นสำคัญเหนือสิ่งอื่นจะมีผลประกอบการเหนือกว่าบริษัทที่ปราศจากค่านิยมนี้ ทั้งนี้เพราะลูกค้าจะช่วยสะท้อนถึงความต้องการสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ในอนาคต ช่วยบอกถึงสินค้าที่ใช้ในปัจจุบันตลอดจนข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ ดังนั้น การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าตลอดจนการเอาใจต่อลูกค้าในโอกาสที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะนำไปสู่การประกอบการที่ดีของบริษัท ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นค่านิยมที่เป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจและเป็นวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญยิ่ง

## 3. ให้อิสระและทำแบบนักประกอบการ (Autonomy and entrepreneurship)

ปีเตอร์สและวอเตอร์แมน มีความเห็นว่า ถ้าจะรักษาความสำเร็จให้อยู่กับบริษัทเหล่านี้ต่อเนื่องสืบไป บริษัทจำเป็นต้องต่อสู้เอาชนะกับความเคยชิน และการมีโครงสร้างขนาดใหญ่แบบราชการที่มักเกิดขึ้นกับบริษัท โดยการแบ่งบริษัทใหญ่ออกเป็นบริษัทย่อยที่มีขนาดเล็กพอที่จะบริหารจัดการได้ดี แล้วมอบความอิสระคล่องตัวในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนสนับสนุนให้กล้าเสี่ยงในการตัดสินใจต่างๆ ของบริษัทเอง วิธีการเช่นนี้จะช่วยสร้างผู้บริหารรุ่นใหม่ไฟแรงให้กับบริษัท เกิดมุมมองและแนวคิดใหม่นำมาทดลองและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนกลยุทธ์ด้านต่างๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นตลอดเวลา

## 4. เชื่อว่าผลงานที่ดีย่อมมาจากคน (Productivity through people)

ปีเตอร์สและวอเตอร์แมนมีความเชื่อว่า พนักงานคือสินทรัพย์ (asset) ที่สำคัญที่สุดของบริษัท บริษัทจึงต้องสร้างวัฒนธรรมองค์การ ที่เป็นค่านิยมเช่นนี้ โดยการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติ เคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ในฐานะที่เป็นบุคคลที่จะนำความสำเร็จมาสู่บริษัท

## 5. บริหารแบบไม่ปล่อยมือ (Hands – on management)

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทส่วนใหญ่มักบริหารงานแบบลอยตัวห่างไกลจากธุรกิจที่แท้จริงของบริษัท ทำให้ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจลดน้อยลง ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการบริษัทผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ แต่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าที่เข้าใจปัญหาเชิงการเมืองภายในบริษัท หรือประธานบริษัทผลิตรถยนต์ แต่กลับมีความรู้เกี่ยวกับรถยนต์น้อยกว่ารู้เกี่ยวกับการเงิน เป็นต้น เพื่อแก้ปัญหาแนวโน้มที่เกิดขึ้นดังกล่าว ปีเตอร์สและวอเตอร์แมน พบว่าในบริษัทที่ทำการศึกษาค่าให้ความสำคัญและย้าเตือนผู้บริหารของบริษัทให้เกาะติดกับงานที่เป็นธุรกิจหลักของบริษัท นโยบายและแนวปฏิบัติเช่นนี้ได้กลายเป็นค่านิยมสำคัญที่ผู้บริหารต้องถือปฏิบัติและ

ต้องไม่บริหารหรือสั่งการอยู่ภายในห้องสำนักงาน แต่จะต้องเดินแวะเวียนไปพบปะ เยี่ยมเยียนจุดปฏิบัติงานต่างๆ ทั่วทั้งบริษัท เพื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมองเห็นปัญหาหรือแนวทางพัฒนางานต่อไป

#### 6. เลือกเน้นเฉพาะธุรกิจที่เป็นความถนัดของบริษัท (Stick to the knitting)

ค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมอีกประการหนึ่งของบริษัทที่ประสบความสำเร็จก็คือ การระมัดระวังที่จะไม่ขยายธุรกิจใหม่ออกไปจากสาขาธุรกิจเดิมที่เป็นความชำนาญของบริษัท เช่นไม่ซื้อธุรกิจแขนงใหม่หรืออุตสาหกรรมที่ไม่สัมพันธ์กับธุรกิจเดิม แต่จะมุ่งเน้นพัฒนาธุรกิจเดิมให้มีความเป็นเลิศยิ่งขึ้น

#### 7. มีโครงสร้างอย่างง่ายและใช้บุคลากรน้อยลง (Simple form, lean staff)

ปีเตอร์สและวอเตอร์แมนเชื่อว่า บริษัทที่ประสบความสำเร็จนั้นมักมีโครงสร้างของฝ่ายบริหารไม่มากระดัด รวมทั้งมีบุคลากรที่ช่วยงานน้อยลง ซึ่งเป็นการเปลี่ยนความเชื่อจากค่านิยมเดิมที่ผู้บริหารจะต้องมีบุคลากรในฝ่ายตนจำนวนมาก เพื่อเป็นเครื่องบ่งบอกถึงควมมีอำนาจ มีฐานะ ตำแหน่งและเกียรติยศของผู้นั้น แต่ในบริษัทชั้นนำดังกล่าวพบว่าไม่ได้ยึดค่านิยมเช่นนี้ แต่วัดจากผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่มีต่อองค์การเป็นสำคัญ วัฒนธรรมองค์การของบริษัทบ่งบอก ผู้บริหารให้ทราบว่าการลดงานจากบุคลากรมีความสำคัญกว่าจำนวนบุคลากร

#### 8. มีการจัดการทั้งแบบที่ยืดหยุ่นและแบบที่ตึงตัวพร้อมกันไป (Simultaneously loosely and tightly organized)

ประเด็นในข้อนี้มี 2 ค่านิยมซึ่งดูเหมือนจะขัดแย้งกันโดยปีเตอร์สและวอเตอร์แมนอธิบายว่า ในบริษัทชั้นนำการที่ต้องมีการจัดการแบบตึงตัวเป็นเพราะสมาชิกทั้งหลายเชื่อว่า การจัดการที่ เข้มแข็งช่วยเป็นเหมือนกาวเชื่อมโยงให้เกิดเอกภาพเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันที่บริษัทต้องจัดการแบบที่ยืดหยุ่นไปพร้อมกันนั้น เพราะบริษัทมีจำนวนผู้บริหารและบุคลากรสนับสนุนน้อยลง รวมทั้งลดการมีกฎระเบียบที่เข้มงวดให้น้อยลง ซึ่งปีเตอร์สและวอเตอร์แมนเชื่อว่า จะช่วยกระตุ้นบุคลากรให้คิดริเริ่มใหม่และมีความกล้าเสี่ยง (Risk taking) มากยิ่งขึ้น การที่องค์การจะมีค่านิยมการจัดการแบบยืดหยุ่นได้นั้น ต้องเกิดจากความเชื่อร่วมกันของบรรดาสมาชิก กล่าวคือ เมื่อคนเหล่านี้จำเป็นต้องตัดสินใจ เขาจะประเมินทางเลือกต่างๆ โดยยึดความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ ทางเลือกนั้นจะตอบสนองและยืดลูกค้าเป็นสำคัญหรือไม่ตลอดจนค่านิยมอื่นที่เป็นวัฒนธรรมองค์การของบริษัทมาเป็นเกณฑ์ดำเนินการในกรณีเช่นนี้ ค่านิยมอื่นที่เป็นวัฒนธรรมองค์การของบริษัทมาเป็นเกณฑ์ดำเนินการในกรณีเช่นนี้ค่านิยมแบบตึงตัวด้านโครงสร้างบริษัทจึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการแบบยืดหยุ่นอันเนื่องมาจากการลดจำนวนผู้บริหารและบุคลากรลงแต่ประการใด

### กรอบความคิดของโออุชิ (The Ouchi framework)

โออุชิได้ทำการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การของบริษัท 3 แบบ ได้แก่ แบบแรกเป็นลักษณะบริษัทแบบอเมริกัน (American firms หรือ Type A firms) แบบที่สองได้แก่ลักษณะบริษัทที่บริหารแบบญี่ปุ่น (Japanese firms หรือ Type J firms) และแบบที่สามที่เขาเรียกว่า บริษัทอเมริกันแบบ Z (U.S. Type Z firms)

#### 1. ความผูกพันต่อพนักงาน (Commitment to employees)

ผลวิจัยของโออุชิพบว่าบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และบริษัทแบบ Type Z ของสหรัฐ มีวัฒนธรรมองค์การของบริษัทเหมือนกันในประเด็นนี้ กล่าวคือ มีค่านิยมของการรักษานักงานให้อยู่กับบริษัทนานๆ การปลดพนักงานออกจึงเป็นทางเลือกสุดท้ายของบริษัทเมื่อไม่มีหนทางหลีกเลี่ยง ในญี่ปุ่นบริษัทต่างๆ จะมีค่านิยมรักษานักงานไว้ตลอดไปด้วยการจ้างระยะยาวตลอดชีวิตงาน พนักงานจึงรู้สึกมั่นใจว่าตนเองจะไม่ถูกไล่ออกจากงานส่วนที่สหรัฐ บรรดาบริษัทที่มีคุณลักษณะแบบ Type Z พนักงานและผู้บริหารจะได้รับสัญญาจ้างระยะยาว (Long-term employment) แต่ยังสามารถให้ออกจากงานได้ถ้าปรากฏว่ามีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่ยอมรับได้

โออุชิยังพบว่าบริษัทอเมริกันส่วนใหญ่ที่ยังเป็นแบบเดิม หรือ Type A นั้น มี วัฒนธรรมข้อนี้แตกต่างกับบริษัทญี่ปุ่น และบริษัทอเมริกันแบบ Type Z โดยสิ้นเชิง กล่าวคือจะมีสัญญาจ้างพนักงานและผู้บริหารบริษัทเพียงระยะสั้นๆ (Short-term employment) และเมื่อไรก็ตามที่กิจการของบริษัทตกต่ำคนเหล่านี้ก็จะอยู่ไม่ได้อีกต่อไป

#### 2. การประเมินผล (Evaluation)

ผลการวิจัยของโออุชิพบว่า ทั้งบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และบริษัทอเมริกันแบบ Type Z จะมีวิธีประเมินผลพนักงานและผู้บริหารตามระยะที่เหมาะสม โดยยึดผลงานที่เกิดขึ้นในระยะยาวเป็นสำคัญ ซึ่งอาจเป็นเวลาถึง 10 ปี ใช้วิธีประเมินทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณต่อผลงานที่เกิดขึ้นด้วยเหตุนี้ การสนับสนุนความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานจึงค่อนข้างช้า โดยการแต่งตั้งบุคคลสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นจะต้องผ่านการสัมภาษณ์และการเห็นชอบจากบุคคลจำนวนมากที่เป็นผู้ประเมินพนักงานดังกล่าว

ส่วนในบริษัทอเมริกันส่วนใหญ่ที่เป็นแบบ Type A นั้นมีค่านิยมในการประเมินพนักงานโดยดำเนินการในระยะสั้น และวัดที่ปริมาณของผลงานเป็นสำคัญ การมีค่านิยมเช่นนี้ ส่งผลให้บรรดาพนักงานและผู้บริหารมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทในระยะสั้น ขาดความภักดีต่อองค์การและเตรียมพร้อมที่ต้องจากไปตลอดเวลา

#### 3. เส้นทางของอาชีพ (Career path)

โออุชิพบว่า บริษัทญี่ปุ่นแบบ Type J และบริษัทอเมริกันแบบ Type Z ให้โอกาสพนักงานได้โยกย้ายตำแหน่งงานได้หลากหลายหน้าที่ กล่าวคือ ในบริษัทญี่ปุ่น พนักงานได้รับประสบการณ์จาก

การเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงานในแวนอนราว 6-7 ครั้งตลอดระยะเวลาที่อยู่ในเส้นทางอาชีพของตน ส่วนบริษัทอเมริกันแบบ Type Z จะแตกต่างกันไปเพียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม สำหรับบริษัทอเมริกันแบบ Type A แล้วมีโอกาสได้เปลี่ยนแปลงตำแหน่งไปสู่หน้าที่อื่นได้เพียง 1-2 ครั้งตลอดช่วงอายุงาน โดยโออุชิอธิบายเหตุผล กรณีนี้ว่า เป็นเพราะบริษัทอเมริกันแบบเดิมค่อนข้างเน้นความชำนาญเฉพาะด้านของพนักงาน

#### 4. การควบคุม (Control)

องค์กรทั้งหลายจำเป็นต้องมีการควบคุมไม่ระดับใดก็ระดับหนึ่งมิฉะนั้นแล้วจะเกิดปัญหาการประสานงานขึ้น จึงไม่น่าแปลกใจที่ทั้งบริษัทในอเมริกาและญี่ปุ่นต่างสร้างวัฒนธรรมการควบคุม โดยมีวิธีการควบคุมที่เหมาะสมกับองค์กรของตนขึ้น

บริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ รวมทั้งบริษัทอเมริกันแบบ Type Z ใช้วิธีการควบคุมแบบที่ไม่เป็นทางการและใช้กลไกที่มองเห็นไม่ชัดเจนนักกลไกที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่งของบริษัทญี่ปุ่นก็คือใช้วัฒนธรรมองค์การ โดยคาดหมายว่า ผู้บริหารควรเรียนรู้กลไกดังกล่าวจากวัฒนธรรมการปฏิบัติในบริษัทของตน เช่น ใช้วิธีสื่อสารให้พนักงานได้ทราบประเด็นสำคัญที่เป็นความคาดหวังผลงานจากผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปที่มีต่อพนักงานเหล่านั้น เป็นต้น

ตรงกันข้ามในบริษัทอเมริกันแบบ Type A จะมีขั้นตอนการควบคุมที่ชัดเจน โดยระบุเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ผู้มีอำนาจสั่งการ- บังคับบัญชา มีขั้นตอนต่างๆ ที่พนักงานจะต้องดำเนินตามอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

#### 5. การตัดสินใจ (Decision-making)

ในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันแบบ Type Z มีค่านิยมที่ปฏิบัติในประเด็นนี้คือ การตัดสินใจใดๆ กระทำโดยองค์คณะบุคคลในลักษณะกลุ่มหรือกรรมการ ซึ่งทุกคนต่างได้รับข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน และยึดมติแบบฉันทานุมติ (Consensus) ของกรรมการส่วนใหญ่เป็นข้อยุติ ซึ่งตรงกันข้ามในกรณีบริษัทอเมริกันแบบ Type A การตัดสินใจจะมาจากบุคคลเดียวคือ หัวหน้าเมื่อพิจารณาว่าเหมาะสม ผู้บริหารระดับรองและพนักงานทั้งหลายไม่อยู่ในฐานะผู้มีส่วนตัดสินใจหรือให้ข้อมูลสารสนเทศใดๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นตัดสินใจนั้นหากไม่ถูกร้องขอ

#### 6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ความรับผิดชอบ เป็นค่านิยมประเด็นเดียวที่บริษัทญี่ปุ่น แตกต่างกับบริษัทอเมริกันแบบ Type Z อย่างตรงกันข้ามทีเดียว กล่าวคือ ในญี่ปุ่นมีค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมที่เข้มแข็งว่า เมื่อการตัดสินใจในบริษัทดำเนินการโดยกลุ่ม ดังนั้นกลุ่มจึงต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นร่วมกับการตัดสินใจกับความรับผิดชอบจึงเป็นของคู่กันในบริษัทแบบญี่ปุ่น ส่วนบริษัทอเมริกันแบบ Type Z ถือว่าหัวหน้าเพียงผู้เดียวที่ต้องรับผิดชอบต่อผลงาน ซึ่งโออุชิอธิบายว่าด้วยเหตุที่บริษัทอเมริกันแบบ Type Z

ยึดหลักการประเมินผลงานซ้ำเป็นระยะยาวและเน้นเชิงคุณภาพ ดังนั้นในช่วงแรกที่หัวหน้าให้กลุ่มร่วมตัดสินใจนั้น ย่อมยังไม่สามารถเห็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของกลุ่มนั้น ต่อมาหัวหน้ามีโอกาสแนะนำพนักงานอีกหลายกลุ่มจนให้ผลงานดีขึ้น จากงานที่ตัดสินใจโดยกลุ่มแรก กรณีเช่นนี้เชื่อว่า น่าจะมาจากฝีมือของหัวหน้าในการตั้งศักยภาพสูงสุดของกลุ่มออกมาทำให้งานมีผลดี หัวหน้าจึงมีส่วนเป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จนี้ ตรงข้ามหากผลงานของกลุ่มที่ หัวหน้ามอบหมายเกิดล้มเหลว หัวหน้าย่อมต้องรับผิดชอบเช่นกัน องค์การอเมริกันแบบ Type A ตลอดจนสังคมอเมริกันโดยรวมยังยึดค่านิยมเป็นวัฒนธรรมองค์การให้ผู้นำหรือหัวหน้าจะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นเพียงผู้เดียว วัฒนธรรมเช่นนี้ฝังลึกอยู่ในสังคมอเมริกัน

## 7. การดูแลพนักงาน (Concern for people)

ไออูชิ พบว่าในบริษัทแบบญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันแบบ Type Z นั้น จะมีค่านิยมเชิงวัฒนธรรมด้านการดูแลพนักงานสูง กล่าวคือ ให้การเอาใจใส่เอื้ออาทรแทบทุกด้านในชีวิตของพนักงาน มองพนักงานในลักษณะเป็นองค์รวม (Holistic) คือ ไม่มองเพียงแค่การเป็นพนักงาน แต่จะดูแลถึงชีวิตครอบครัวของพนักงาน งานอดิเรก ความเชื่อหรือการนับถือศาสนา ความหวัง ความวิตกกังวล และแรงบันดาลใจของพนักงานด้วย

ส่วนบริษัทอเมริกันแบบ Type A จะสนใจพนักงานเฉพาะที่อยู่ในกรอบของที่ทำงานเท่านั้น ผู้นำที่มีวัฒนธรรมมุ่งคนสูง (high concern for people) จะสามารถรักษากำลังคนให้อยู่กับองค์การได้ดีกว่าผู้นำที่มุ่งงานสูง (high concern for task)

## ทฤษฎี Z และผลงาน (Theory Z and performance)

ไออูชิ สรุปผลงานวิจัยยืนยันว่า วัฒนธรรมของบริษัทแบบญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันแบบ Type Z สามารถสร้างผลงานออกมาสูงกว่าบริษัทอเมริกันแบบเดิมหรือ Type A อย่างชัดเจน โดยยกตัวอย่างบริษัทโตโยต้า ที่นำวิธีบริหารจัดการและวัฒนธรรมแบบญี่ปุ่นไปใช้กับบริษัทของตนที่ตั้งอยู่ในสหรัฐอเมริกา ความสำเร็จดังกล่าวของโตโยต้ามาจากการให้ความสำคัญและการลงทุนอย่างมากในการพัฒนาพนักงาน ส่งผลให้อนาคตต่อมาของบริษัทเจริญก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็วในระยะยาวอย่างมั่นคง

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer: 1967) มีความสนใจและศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. **ความมั่นคงปลอดภัย (Security)** ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานในงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก

2. **โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement)** หมายถึง การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. **สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management)** หมายถึง ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. **ค่าจ้าง (Wages)** ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. **ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job)** ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. **การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)** การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารงานไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรย้ายงานและลาออกจากงาน

7. **ลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the job)** ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. **สภาพการทำงาน (Working condition)** ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

9. **การติดต่อสื่อสาร (Communication)** การติดต่อสื่อสารที่มีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงานหน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็ เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์กร บริหารงาน บุคคลการวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีม ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ

10. **สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits)** เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ แทนเมื่อออกจากงาน การบริหารการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ฟราน (French. 1982, 88-91) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่างๆ เพียงใด และได้จำแนกปัจจัย

ต่างๆ ที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่างๆ ของคนงานและลูกจ้างที่พึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

- 1.. มีความมั่นคงในอาชีพ
- 2.. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมากเงินมาก
- 3.. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือผู้บริหรมีน้ำใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
- 4.. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี
- 5.. สุขภาพการทำงานดี
- 6.. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูน

คุณวุฒิ

- 7.. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สุนันทา เลहनันท์ (2541: 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทาย ความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผน และกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การให้เป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์การ การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เอดวิน เอ. ล็อค (กอบชัย อ้นนาค. 2540: 18-19; อ้างอิงจาก Locke. 1976: 1302) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบดังนี้คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์การและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป แต่โดยรวมมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อประเมินว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดังนี้

#### ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

วิภาพร มาพบสุข (2546: 25) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏ ให้เห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่นการมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจารณญาณในการทำงานรวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่นความรู้สึก การมีจิตสำนึก และการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล

ธีรพร สุทธิโส (2550: 35) ได้ให้ความหมายว่าพฤติกรรม หมายถึง การทำงานเป็นทักษะในการทำงาน หรือปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร

บันดูรา และอัลเบิร์ต (Bandura; & Albert. 1977:25) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่ามีคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือความรับผิดชอบ ความอดทน ความพยายามมานะอดุสสาหะ ความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน

ออบาเนส (Albanese. 1981: 204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่าเป็น พฤติกรรมและการกระทำของคนที่จะส่งผลความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมฝึกอบรม

บาร์ธ (Baruch . 1968:7-8) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลได้แสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดภายในหรือภายนอกกว้างกายก็ตาม พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกนี้อาจเป็นไปได้ทั้งในด้านจิตใจ (psychological withdrawal) เช่นนั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน

หรือ แสดงออกมาด้วยการกระทำ (physical withdrawal) เช่นการขาดงานพลการ กลับบ้านก่อนเวลาหยุดพักนานเกินไป ขี้เกียจ แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงจนถึงขั้นลาออก ส่วนพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกในแง่ดีก็มีเช่นกัน เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ และทำงานให้มากกว่าที่ได้รับมอบหมาย

บาร์ธ (Baruch. 1968: 159) ได้เสนอเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรว่า การทำงานของบุคคลในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลทางกายภาพ (Physical conditions) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษาประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวคิดที่แสดงถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานนั้นมีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

กริฟเฟธ ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth, Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ผลการวิจัยระบุว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristic) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความสามารถในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลดังนี้

1. **อายุกับการทำงาน (Age and Job performance)** เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลลดน้อยถอยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับคนที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นถือว่ามีประสบการณ์สูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต Productivity สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปีจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออก หรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานน่าจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทน หรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ แต่ก็ขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดี และเป็นที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

**2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job performance)** จากการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้ เมื่อมีการแข่งขันแรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

**3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital status and Job performance)** จากการศึกษาพบว่ายังไม่สามารถระบุได้แน่นอนว่าสถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

**4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job performance)** จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานาน หรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงาน จะมีผลงานที่สูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจางานน้อยซึ่งความเป็นอาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

เดวิส (Davis: 1977) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผล และเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานคือ

1. อายุ พนักงานที่อายุมากมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย
2. ตำแหน่ง บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. สภาพการทำงานในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเปรียบเทียบวิถีชีวิตของพวกเขาว่าสอดคล้องกับสภาพองค์กรหรือไม่
4. การได้รับผลตอบแทน เป็นการบ่งบอกว่าพวกเขาทำงานได้ดีหรือไม่

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแบบวิถีบำรุงราษฎร์

วิถีบำรุงราษฎร์เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อบริการที่ดีที่สุด และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าของเราทุกคน ตามแบบฉบับของชาวบำรุงราษฎร์ จะต้องเป็นไปด้วยความพร้อมทั้งกาย วาจา และใจ โดยมุ่งเน้นให้เกิดภาพลักษณ์สามประการ คือ

1. **ความเอื้ออาทร (Care)** มุ่งเอื้ออาทรต่อลูกค้าอย่างตั้งใจ เห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

### 1.1 ความเอื้ออาทรและใส่ใจทางกาย

สามารถแสดงออกด้วยกิริยาต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ การกระตือรือร้นให้บริการ โดยหยุดทุกอย่างที่ทำอยู่ ลูกขึ้นยืน/ยัดตัวตรง สบตาลูกค้าพร้อมรอยยิ้ม ยกมือไหว้ ขยับท่ายืนแสดงความพร้อม เดินเข้าหาลูกค้า การตั้งใจรับฟังข้อมูลโดยการแสดงการตอบรับตามจังหวะที่เหมาะสม

### 1.2 ความเอื้ออาทรและใส่ใจทางวาจา

การกล่าวทักทาย โดยกล่าวทักทายก่อนลูกค้า ห้ามเรียกลูกค้าโดยลำดับญาติ การเสนอให้บริการ โดยเสนอให้บริการก่อนลูกค้าร้องขอ การปฏิเสธเชิงบวก ถ้าไม่สามารถทำตามคำร้องขอของลูกค้าได้ให้กล่าวขอภัยและแจ้งการดำเนินการอื่นๆ ที่เราสามารถช่วยเหลือได้ หรือทำให้ลูกค้าสบายใจขึ้น การกล่าวลาและอวยพร โดยไหว้และกล่าวลาเมื่อลูกค้าออกจากจุดที่ให้บริการ

## 2. ความถูกต้องชัดเจน (Clear)

2.1 ความถูกต้องชัดเจนทางกาย โดยการนายมือ การรับ-ส่งเอกสารจากลูกค้า/ให้ลูกค้า

2.2 ความถูกต้องชัดเจนทางวาจา โดยการบ่งชี้ผู้ป่วยเพื่อความปลอดภัย การบอกกล่าวสิ่งที่ดำเนินการแก่ลูกค้า การแนะนำตนเองเมื่อพบลูกค้าเป็นครั้งแรก

## 3. ความสง่างาม (Smart)

3.1 ความสง่างามแสดงถึงภูมิปัญญา และความมั่งคั่งทางกาย

โดยมีกิริยาเหมาะสม การยืนสนทนากับลูกค้า การไหว้ การเดิน การนั่ง การถือของหรือเอกสาร ไม่มีการชักสีหน้ากับลูกค้า มีการแต่งกายเหมาะสม เครื่องแบบถูกต้อง ตัดบัตรพนักงานตลอดเวลา

3.2 ความสง่างามแสดงถึงภูมิปัญญาและความมั่งคั่งทางวาจา โดยไม่พูดเรื่องส่วนตัว และพูดโทรศัพท์ส่วนตัวในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่พูดเสียงดัง ไม่กล่าววาจาไม่สุภาพ ไม่กล่าวถึงผู้อื่นในแง่ลบ

## 5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านพฤติกรรมการทำงาน และด้านการให้บริการแบบวิถีบำรุงราษฎร์นั้น ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำมาเป็นข้อมูลอ้างอิง ดังนี้

วรพรรณ โพธิ์แก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในเครือข่าย สมิติเวช จำกัด มหาชน ” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน และทัศนคติ

ต่อโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กร ลักษณะงาน สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน

ปริณ บุญฉวย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กร องค์การการเรียนรู้กับประสิทธิผลองค์การของศาลยุติธรรม:ตัวแบบสมการโครงสร้าง” ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลองค์การ ระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและ ระดับปัจจัยด้านองค์การการเรียนรู้ของศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.374 ถึง 4.970 และพบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านองค์การการเรียนรู้และประสิทธิผลองค์การในภาพรวม ต่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อศึกษาในบริบทของศาลยุติธรรมโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายคู่เท่ากับ 0.335 ถึง 0.762 ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยร้อยละ 83.20 ของค่าความแปรปรวนในแนวคิดประสิทธิผลองค์การสามารถถูกอธิบายและทำนายโดยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรในระดับสูงมากปัจจัยด้านองค์การการเรียนรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยร้อยละ 68.80 ของค่าความแปรปรวนในแนวคิดประสิทธิผลองค์การสามารถถูกอธิบายและทำนายโดยปัจจัยด้านองค์การการเรียนรู้ในระดับสูงปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรกับปัจจัยด้านองค์การการเรียนรู้เมื่อศึกษาร่วมกันพบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผล องค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยร้อยละ 83.60 ของค่าความแปรปรวนในแนวคิดประสิทธิผลองค์การสามารถถูกอธิบายและทำนายโดยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร แต่ปัจจัยด้านองค์การการเรียนรู้มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิผลองค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ -0.053

ในการประกอบธุรกิจโรงพยาบาลนั้น หากผู้ประกอบการเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานมากเท่าไร ก็ยิ่งเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจมากเท่านั้น ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยมาปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับธุรกิจ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มข้อได้เปรียบในการแข่งขันด้านบริการ ตลอดจนเกิดแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากลูกค้าได้ด้วย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรวิธียำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยการออกแบบสอบถาม ( Questionnaire ) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ แต่ ละหน่วยงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 1,243 คน การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

โดยใช้สูตรคำนวณ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังนั้น ผู้วิจัย จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่าง

ในกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน( Finite population ) Yamane (1973) ได้คิดสูตรที่ใช้ใน การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

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

เมื่อ  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนกลุ่มประชากร

$e$  = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น = 5% = 0.05

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

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{1,243}{1 + (1,243) (0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,243}{1 + (1,243) (0.0025)}$$

$$n = 302.62 \text{ หรือ } 303 \text{ ตัวอย่าง}$$

โดยการเก็บตัวอย่างจริงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 9 % ของกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 27 ตัวอย่าง สํารองข้อมูลเพื่อป้องกันการผิดพลาด รวมทั้งสิ้น จำนวน 330 ตัวอย่าง

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจะสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนด ในการจัดเก็บแบบสอบถามนั้น จะเจาะจงเลือกจัดเก็บในแต่ละหน่วยงานของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เพื่อทำการศึกษา และแจกแบบสอบถามให้พนักงานในระดับปฏิบัติการ และพนักงานด้านการบริหารระดับต้นในแต่ละแผนก ได้แก่ แผนกสูติ นรีเวช แผนกจักษุ แผนกทางเดินอาหารและตับ แผนกส่องกล้องระบบทางเดินอาหาร แผนกฉุกเฉิน แผนกกุมารเวช แผนกศัลยกรรม แผนกอายุรกรรม 1, 2 แผนกมะเร็งหอไรซัน(เคมีบำบัด) และแผนกโรคระบบประสาท ซึ่งผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจาก 10 แผนกข้างต้น เนื่องจากเป็นแผนกที่มีตำแหน่งงาน อายุ และระดับการศึกษาที่ค่อนข้างหลากหลาย จึงมีความเหมาะสมในการเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

**ขั้นตอนที่ 2 กำหนดโควตา (Quota Sampling)** เลือกกลุ่มตัวแทนแผนกละ 30 คน จำนวน 10 แผนก เท่ากับ 330 คน ด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

- |                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| 1. แผนกสูตินรีเวช                | จำนวน 30 ชุด |
| 2. แผนกจักษุ                     | จำนวน 30 ชุด |
| 3. แผนกทางเดินอาหารและตับ        | จำนวน 30 ชุด |
| 4. แผนกส่องกล้องระบบทางเดินอาหาร | จำนวน 30 ชุด |
| 5. แผนกฉุกเฉิน                   | จำนวน 30 ชุด |
| 6. แผนกกุมารเวช                  | จำนวน 30 ชุด |

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| 7. แผนกศัลยกรรม                  | จำนวน 30 ชุด |
| 8. แผนกอายุรกรรม 1, 2            | จำนวน 60 ชุด |
| 9. แผนกมะเร็งหอไรซัน (เคมีบำบัด) | จำนวน 30 ชุด |
| 10. แผนกโรคระบบประสาท            | จำนวน 30 ชุด |

**ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling)** ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างจากผู้ที่อยู่ในแผนกที่ทำการสำรวจตามความสะดวกของ ผู้ทำการวิจัย โดยจะต้องได้รับความสมัครใจจากผู้ให้ข้อมูลด้วย ให้ครบตามจำนวน 330 ตัวอย่าง

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษา วัฒนธรรมองค์กรวิธีบำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ รวมจำนวน 53 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีคำถามให้เลือกตอบหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

1. เพศ แบบสอบถามมีเพียงสองคำตอบให้เลือกเท่านั้น โดยผู้วิจัยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง

2. อายุ แบบสอบถามลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงอายุ กลุ่มอายุวัยทำงาน ( 15 – 60 ปี) (<http://advisor.anamai.moph.go.th/> : 15 เมษายน 2557) โดยผู้วิจัยเริ่มต้นช่วงอายุที่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- อายุ 20-25 ปี
- อายุ 26-30 ปี
- อายุ 31-35 ปี
- อายุ 36-40 ปี
- อายุ 41 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส แบบสอบถามลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- โสด
- สมรส / อยู่ด้วยกัน
- หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา แบบสอบถามลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- สูงกว่าปริญญาโท

5. ตำแหน่งงาน แบบสอบถามลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- พนักงานระดับบริหาร ได้แก่ ผู้จัดการแผนก หัวหน้าหน่วย
- พนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานวิชาชีพ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยการพยาบาล
- พนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานธุรการ และพนักงานซึ่งไม่ใช่วิชาชีพ ได้แก่ เลขานุการประจำหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยแพทย์ประจำแผนก พนักงานผู้ช่วย พนักงานผู้ช่วยการพยาบาล

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ แบบสอบถามลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 – 5 ปี
- 6 – 10 ปี
- 11 ปี ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 15 ข้อ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ วัฒนธรรมที่เน้นตำนาน วัฒนธรรมที่เน้นระดับของความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นพิธีการ และพิธีกรรม วัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นมาตราวัดแบบ Likert scale โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับคะแนน คือ เห็นด้วยอย่าง

ยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับความความคิดเห็นดังนี้

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

#### ระดับความคิดเห็น

|                      |                                                               |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อวัฒนธรรมองค์กร        |
| เห็นด้วย             | หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยต่อวัฒนธรรมองค์กร                 |
| ไม่แน่ใจ             | หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจต่อวัฒนธรรมองค์กร             |
| ไม่เห็นด้วย          | หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยต่อวัฒนธรรมองค์กร          |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อวัฒนธรรมองค์กร |

#### ระดับความคิดเห็น

|                      |                           |
|----------------------|---------------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 |
| เห็นด้วย             | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 4 |
| ไม่แน่ใจ             | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 |

#### เกณฑ์การแปลผลคะแนน

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูล ที่เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ได้นำมาประเมิน Rating Scale ในระดับต่างกัน ซึ่งเกณฑ์ในการแปลผลนั้น ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้สูตรในการหาจำนวนอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.08
 \end{aligned}$$

ดังนั้น อันดับของเกณฑ์อันตรภาคชั้น ในการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อวัฒนธรรมองค์กร

5 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยต่อวัฒนธรรมองค์กร

4 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจต่อวัฒนธรรมองค์กร

3 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยต่อวัฒนธรรมองค์กร

2 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อวัฒนธรรมองค์กร

1 คะแนน

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 32 ข้อ แบ่งเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะทางสังคมของงานด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสิ่งตอบแทนประโยชน์สิ่งเกื้อกูลต่างๆ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นมาตราวัดแบบ Rating Scale

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อแปลความหมายของคำถาม

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ดังนี้

### ระดับความพึงพอใจ

|                   |                                              |
|-------------------|----------------------------------------------|
| พึงพอใจมากที่สุด  | หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด  |
| พึงพอใจมาก        | หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานมาก        |
| เฉยๆ              | หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉยๆ       |
| พึงพอใจน้อย       | หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อย       |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด |

### ระดับความพึงพอใจ

|                   |                         |   |
|-------------------|-------------------------|---|
| พึงพอใจมากที่สุด  | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ | 5 |
| พึงพอใจมาก        | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ | 4 |
| เฉยๆ              | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ | 3 |
| พึงพอใจน้อย       | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ | 2 |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ | 1 |

### เกณฑ์การแปลคะแนน

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูล ที่เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ได้นำมา ประเมิน Rating Scale ในระดับต่างกัน ซึ่งเกณฑ์ในการแปลผลนั้น ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้สูตรในการหา จำนวนอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น อันดับของเกณฑ์อันตรภาคชั้น ในการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด 5 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานมาก 4 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉยๆ 3 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อย 2 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด 1 คะแนน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาความรู้จากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของงานวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามความหมายของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามจะมีค่าระหว่างค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 ชุด ระยะเวลา 15 วัน ในระหว่างวันที่ 13-28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราทางวิชาการ บทความ เว็บไซต์ขององค์กร วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วัฒนธรรมองค์กร

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนทางสถิติต่างๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ (ถนินทร์ ศิลป์จารุ. 2552:147-173) ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประเมินผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

2. นำส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มาวิเคราะห์โดยใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. นำส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ วัฒนธรรมที่เน้นตำนาน วัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นพิธีการ และพิธีกรรม วัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ มาวิเคราะห์โดยใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4. นำส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำนวน 32 ข้อ แบ่งเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะทางสังคมของงานด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสิ่งตอบแทน ประโยชน์สิ่งเกื้อกูลต่างๆ มาวิเคราะห์โดยใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5. นำส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กับวัฒนธรรมองค์กรจำนวน 32 ข้อ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยภาพรวมโดยใช้สถิติพรรณนาความสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์และแปลผล

จากนั้นนำวัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มาทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อสรุปลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิค T-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ใช้เทคนิค ANOVA ด้วย F-Test ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรและการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และใช้ค่าสถิติแบบ Pearson Correlation ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างสองกลุ่มโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์

f แทน จำนวนหรือความถี่ของข้อมูลในแต่ละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ  $\bar{X}$ ) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามเป็นค่ากลางที่นิยมใช้กันมากที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 33)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจาก (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2540: 103)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลัง

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด ยกกำลัง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

4. T-Test เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

สูตร Independent T-Test (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- distribution

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

$S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1$  แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

ค่าสถิติ t-test (dependent)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{(N-1)}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต

$D$  แทน ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

$N$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\sum$  แทน ผลรวม

5. ค่า F-test เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546:135)

ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

| แหล่งของการ<br>แปรปรวน | ผลรวมกำลังสอง<br>SS | df    | ค่าประมาณของความ<br>แปรปรวน MS | F           |
|------------------------|---------------------|-------|--------------------------------|-------------|
| ระหว่างกลุ่ม           | $SS_b$              | $k-1$ | $MS_b$                         | $MS_b/MS_w$ |
| ภายในกลุ่ม             | $SS_w$              | $n-k$ | $MS_w$                         |             |
| ทั้งหมด                | $SS_t$              | $n-1$ |                                |             |

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่  $k-1$  แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม  $df_b$

$n-k$  แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม  $df_w$

เมื่อ  $F$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution

$MS_b$  แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$SS_b$  แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

$SS_w$  แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

$k$  แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง

$n$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$df_b$  แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$df_w$  แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

เมื่อ  $n_i \neq n_j$

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

ถ้า  $n_i = n_j$

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่  $df_w = n - k$

LSD แทน ค่าผลต่างผลสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่  $i$  และ  $j$

MSE แทน ค่า Mean square error ( $MS_w$ )

$k$  แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

$n$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$\alpha$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

$n_i$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่  $i$

$n_j$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่  $j$

3.2.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe ( $\beta$ ) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$$

$$\text{โดยค่า } MS_{(w)} = \sum_{i=1}^K \left( 1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

|               |     |                                        |
|---------------|-----|----------------------------------------|
| เมื่อ $\beta$ | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe |
| $MS_{(B)}$    | แทน | ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม             |
| $MS_{(w)}$    | แทน | ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ    |
| $K$           | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                     |
| $n$           | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                   |
| $N$           | แทน | ขนาดประชากร                            |
| $S_i^2$       | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง         |

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

|             |     |                                                                                     |
|-------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ $t$   | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution                                                |
| $MS_{(w)}$  | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม<br>(Mean Square within group) สำหรับ Dunnett's T3 |
| $\bar{X}_i$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i                                                      |
| $\bar{X}_j$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j                                                      |
| $n_i$       | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i                                                          |
| $n_j$       | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j                                                          |

กรณีตรวจสอบเงื่อนไขแล้วพบว่า ตัวแปรของแต่ละกลุ่มย่อยมีการแจกแจงแบบปกติ และมีค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ Brown - Forsythe ในการทดสอบค่าเฉลี่ย และถ้าพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ว่ามีคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในระดับความสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 242)

6. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณภาพ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  มีสูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449-450)

$$\alpha = \frac{K \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (K - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| เมื่อ $\alpha$                 | แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ      |
| $k$                            | แทน จำนวนคำถาม                             |
| $\overline{\text{covariance}}$ | แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม |
| $\overline{\text{variance}}$   | แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม         |

7. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

|                |                                           |
|----------------|-------------------------------------------|
| เมื่อ $r_{xy}$ | แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                |
| $\sum x$       | แทน ผลรวมของคะแนน x                       |
| $\sum y$       | แทน ผลรวมของคะแนน y                       |
| $\sum x^2$     | แทน ผลรวมของชุดคะแนน x แต่ละตัวยกกำลังสอง |
| $\sum y^2$     | แทน ผลรวมของชุดคะแนน y แต่ละตัวยกกำลังสอง |
| $n$            | แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง              |

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  โดยมีความหมาย ดังนี้

1. ค่า  $r$  เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า  $r$  เป็น บวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะเพิ่ม แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลด
3. ค่า  $r$  เข้าใกล้ 1 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า  $r$  เข้าใกล้ -1 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า  $r$  เท่ากับ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ ระดับความสัมพันธ์กำหนด (ชูศรี วงศ์รัตน์).

2544: 316)

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 - 0.20 แสดงว่า มีระดับความสัมพันธ์น้อยมาก
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.21 - 0.40 แสดงว่า มีระดับความสัมพันธ์น้อย
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.41 - 0.60 แสดงว่า มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.61 - 0.80 แสดงว่า มีระดับความสัมพันธ์สูง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81 - 1.00 แสดงว่า มีระดับความสัมพันธ์สูงมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรวิธีบำรุงราษฎร์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------|
| $\bar{X}$ | แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร                               |
| S.D.      | แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)               |
| n         | แทน จำนวนประชากร                                           |
| t         | แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution                 |
| df        | แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)          |
| SS        | แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)                  |
| MS        | แทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of square) |
| F-Ratio   | แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution                      |
| F-Prop.p  | แทน ความน่าจะเป็นบอกล้นยสำคัญทางสถิติ                      |
| LSD       | แทน Least Significant Difference                           |
| Sig       | แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ                       |
| R         | แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)        |
| $H_0$     | แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)                         |
| $H_1$     | แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)                   |
| *         | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                        |
| **        | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01                        |

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ค่านิยม เรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ตำนาน ระดับของความมั่นคง พิธีการ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการแสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ

ตาราง 2 จำนวน(ความถี่) และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ                            |            |        |
| ชาย                               | 23         | 7.00   |
| หญิง                              | 307        | 93.00  |
| รวม                               | 330        | 100.00 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม                                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| <b>2. สถานภาพสมรส</b>                                              |            |        |
| โสด                                                                | 185        | 56.10  |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน                                                   | 135        | 40.90  |
| หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่                                          | 10         | 3.00   |
| รวม                                                                | 330        | 100.00 |
| <b>3. อายุ</b>                                                     |            |        |
| 20-25 ปี                                                           | 25         | 7.60   |
| 26-30 ปี                                                           | 101        | 30.60  |
| 31-35 ปี                                                           | 95         | 28.80  |
| 36-40 ปี                                                           | 62         | 18.80  |
| 41 ปีขึ้นไป                                                        | 47         | 14.20  |
| รวม                                                                | 330        | 100.00 |
| <b>4. ระดับการศึกษา</b>                                            |            |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                                                   | 82         | 24.80  |
| ปริญญาตรี                                                          | 216        | 65.50  |
| ปริญญาโท                                                           | 29         | 8.80   |
| สูงกว่าปริญญาโท                                                    | 3          | 0.90   |
| รวม                                                                | 330        | 100.00 |
| <b>5. ตำแหน่งงาน</b>                                               |            |        |
| พนักงานระดับบริหาร                                                 | 28         | 8.50   |
| พนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานวิชาชีพ                               | 220        | 66.70  |
| พนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานธุรการ และ<br>พนักงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ | 82         | 24.80  |
| รวม                                                                | 330        | 100.00 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม                        | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์</b> |            |               |
| น้อยกว่า 1 ปี                                            | 13         | 3.90          |
| 1-5 ปี                                                   | 94         | 28.50         |
| 6-10 ปี                                                  | 95         | 28.80         |
| 11 ปีขึ้นไป                                              | 128        | 38.80         |
| <b>รวม</b>                                               | <b>330</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

1. **เพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 93 และเป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7

2. **สถานภาพสมรส** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาคือสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 41

3. **อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

4. **ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23

5. **ตำแหน่งงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการพนักงานวิชาชีพ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการพนักงานธุรการ และพนักงานซึ่งไม่ใช่วิชาชีพ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25

6. **ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน** ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 , 1-5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล  
บำรุงราษฎร์ จำแนกตามข้อมูลรายละเอียดในแต่ละด้าน และภาพรวม

| ระดับความคิดเห็น<br>ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์                                                                                                                                                                                 | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม</b>                                                                                                                                                                                                      |             |             |                      |
| 1. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์คาดหวังให้พนักงานดูแลผู้ป่วย<br>บุคคลากรในองค์กร ชุมชน และสิ่งแวดล้อมด้วยความเอื้อ<br>อาทร                                                                                                                  | 4.32        | .595        | เห็นด้วย             |
| 2. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยน<br>เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม                                                                                                                                                  | 4.29        | .608        | เห็นด้วย             |
| 3. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญเรื่องความ<br>ปลอดภัย และคุณภาพการบริการทางการแพทย์ มีผลลัพธ์<br>ที่วัดผลได้                                                                                                                    | 4.46        | .594        | เห็นด้วย             |
| 4. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็น<br>ทีม และยึดมั่นหลักคุณธรรมความถูกต้อง ด้วยการให้<br>เกียรติกันมีความซื่อสัตย์                                                                                              | 4.34        | .619        | เห็นด้วย             |
| <b>ความคิดเห็นวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยมโดยรวม</b>                                                                                                                                                                                     | <b>4.35</b> | <b>.604</b> | <b>เห็นด้วย</b>      |
| <b>วัฒนธรรมเน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ</b>                                                                                                                                                                                |             |             |                      |
| 5. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีชื่อเสียงในสังคมเนื่องจากเป็น<br>โรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชีย ที่ได้รับการรับรองคุณภาพ<br>ระดับสากล                                                                                                           | 4.50        | .553        | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| 6. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีบทบาทในด้านการช่วยเหลือ<br>สังคม โดยก่อตั้งมูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผ่าน<br>กิจกรรมการกุศลให้ทุนการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม<br>ตรวจสอบสุขภาพและผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจแก่เด็กโดยไม่คิด<br>ค่าใช้จ่าย | 4.44        | .555        | เห็นด้วย             |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ระดับความคิดเห็น<br>ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์                                                                                                                                                            | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
| 7. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์                                                                                                                                                    | 4.42        | .599        | เห็นด้วย             |
| <b>ความคิดเห็นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญโดยรวม</b>                                                                                                                                                      | <b>4.45</b> | <b>.569</b> | <b>เห็นด้วย</b>      |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นตำนาน</b>                                                                                                                                                                                   |             |             |                      |
| 8. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการสร้างตำนานหนูบำรุง เพื่อให้กลุ่มรวมตัวกันเพื่อสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน ตามแบบวิถีบำรุงราษฎร์เพิ่มข้อได้เปรียบทางการแข่งขันได้                                 | 4.28        | .594        | เห็นด้วย             |
| <b>ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมที่เน้นตำนานโดยรวม</b>                                                                                                                                                               | <b>4.28</b> | <b>.594</b> | <b>เห็นด้วย</b>      |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคง</b>                                                                                                                                                                         |             |             |                      |
| 9. ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เรียนรู้ พัฒนา เผชิญกับความท้าทาย ด้วยทัศนคติเชิงบวก และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก | 4.25        | .605        | เห็นด้วย             |
| 10. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร                                                                                                                                           | 4.23        | .615        | เห็นด้วย             |
| 11. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร                                                                                                                            | 4.21        | .610        | เห็นด้วย             |
| <b>ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมเน้นความมั่นคงโดยรวม</b>                                                                                                                                                             | <b>4.23</b> | <b>.610</b> | <b>เห็นด้วย</b>      |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นพิธีการและพิธีกรรม</b>                                                                                                                                                                      |             |             |                      |
| 12. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการจัดประชุมพนักงานกับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้ชื่อ Together Meeting เพื่อให้โอกาสพนักงานในองค์กรได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานนโยบายขององค์กรที่ชัดเจน        | 4.23        | .585        | เห็นด้วย             |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ระดับความคิดเห็น<br>ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์                                                                                                                                                | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
| 13. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญกับวันแห่งความ<br>ประทับใจของพนักงานโดยจัดวันครบรอบพนักงานที่มี<br>อายุงานต่อเนื่อง 10, 20, 30 ปีที่ร่วมงานกับบำรุงราษฎร์<br>งานเกษียณอายุของพนักงาน          | 4.25        | .644        | เห็นด้วย             |
| <b>ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมเน้นพิธีการโดยรวม</b>                                                                                                                                                    | <b>4.24</b> | <b>.615</b> | <b>เห็นด้วย</b>      |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ</b>                                                                                                                                                       |             |             |                      |
| 14. ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีความ<br>จงรักภักดี มีส่วนรวมในแผนงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จของ<br>องค์กร                                                                                 | 4.16        | .622        | เห็นด้วย             |
| 15. ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มี<br>ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กรไม่ถูกทอดทิ้ง<br>เมื่อพบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำมีโอกาสแสดงความคิดเห็น<br>การแก้ปัญหาของหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงาน | 4.01        | .738        | เห็นด้วย             |
| <b>ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมรู้สึกเป็นเจ้าของโดยรวม</b>                                                                                                                                              | <b>4.08</b> | <b>.680</b> | <b>เห็นด้วย</b>      |
| <b>ความคิดเห็น<br/>ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์โดยรวม</b>                                                                                                                                       | <b>4.27</b> | <b>.612</b> | <b>เห็นด้วย</b>      |

จากตาราง 3 พบว่าความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงที่สุดในข้อ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญ เรื่องความปลอดภัย และคุณภาพการบริการทางการแพทย์ มีผลลัพธ์ที่วัดผลได้ รองลงมาคือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม และยึดมั่นหลักคุณธรรมความถูกต้อง ด้วยการให้เกียรติกันมีความซื่อสัตย์ และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์คาดหวังให้พนักงานดูแลผู้ป่วย บุคคลากรในองค์กร ชุมชน และสิ่งแวดล้อมด้วยความเอื้ออาทร โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 , 4.34 และ 4.32 ตามลำดับ

2. **ด้านวัฒนธรรมเน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีชื่อเสียงในสังคม เนื่องจากเป็น โรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล รองลงมาคือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีบทบาทในด้านการช่วยเหลือสังคม โดยก่อตั้งมูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผ่านกิจกรรมการกุศลให้ทุนการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ตรวจสอบสุขภาพและผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจแก่เด็กโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 , 4.44 และ 4.42 ตามลำดับ

3. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นตำนาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นตำนานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

4. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคง** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคงโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เรียนรู้ พัฒนาเผชิญกับความท้าทาย ด้วยทัศนคติเชิงบวก และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก รองลงมาคือโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 , 4.23 และ 4.21 ตามลำดับ

5. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นพิธีการ และพิธีกรรม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นพิธีการ และพิธีกรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญกับวันแห่งความประทับใจของพนักงานโดยจัดวันครบรอบพนักงานที่มีอายุงานต่อเนื่อง 10,20,30 ปีที่ร่วมงานกับบำรุงราษฎร์ งานเกษียณอายุของพนักงาน รองลงมาคือโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการจัดประชุมพนักงาน กับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้ชื่อ Together Meeting เพื่อให้โอกาสพนักงานในองค์กรได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กรที่ชัดเจน โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ 4.23 ตามลำดับ

6. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในแผนงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร รองลงมาคือ ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญกับองค์กร ไม่ถูกทอดทิ้ง เมื่อพบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงาน โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ 4.01 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำแนกตามข้อมูลรายละเอียดในแต่ละด้าน และภาพรวม

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์    | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
| <b>ความมั่นคงและความปลอดภัย</b>                            |             |             |                      |
| 1. ความมั่นคงในการทำงาน                                    | 4.04        | .688        | พึงพอใจมาก           |
| 2. ความภูมิใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ | 4.03        | .703        | พึงพอใจมาก           |
| 3. มาตรการในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน              | 4.14        | .689        | พึงพอใจมาก           |
| <b>ความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวม</b>                      | <b>4.07</b> | <b>.693</b> | <b>พึงพอใจมาก</b>    |
| <b>โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</b>                             |             |             |                      |
| 4. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถ                 | 3.79        | .827        | พึงพอใจมาก           |
| 5. การพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา                | 3.81        | .813        | พึงพอใจมาก           |
| 6. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน                      | 3.72        | .821        | พึงพอใจมาก           |
| 7. การสนับสนุนให้มีการก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน       | 3.79        | .868        | พึงพอใจมาก           |
| 8. การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อหรืออบรมเพิ่มเติม  | 3.88        | .798        | พึงพอใจมาก           |
| <b>โอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม</b>                       | <b>3.80</b> | <b>.825</b> | <b>พึงพอใจมาก</b>    |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์                                          | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
| <b>สถานที่ทำงานและการจัดการ</b>                                                                  |             |             |                      |
| 9. ความเหมาะสมของสถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน                                                     | 4.01        | .699        | พึงพอใจมาก           |
| 10. การใช้อำนวยความสะดวกของสถานที่ในการปฏิบัติงาน                                                | 4.02        | .710        | พึงพอใจมาก           |
| 11. การใช้อำนวยความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องมือในการ<br>ปฏิบัติงาน                                  | 4.00        | .686        | พึงพอใจมาก           |
| 12. การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน                                                     | 3.97        | .707        | พึงพอใจมาก           |
| <b>สถานที่ทำงานและการจัดการโดยรวม</b>                                                            | <b>4.00</b> | <b>.701</b> | <b>พึงพอใจมาก</b>    |
| <b>ค่าจ้าง</b>                                                                                   |             |             |                      |
| 13. ความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรับผิดชอบในงาน                                                 | 3.62        | .916        | พึงพอใจมาก           |
| <b>ค่าจ้างโดยรวม</b>                                                                             | <b>3.62</b> | <b>.916</b> | <b>พึงพอใจมาก</b>    |
| <b>ลักษณะของงานที่ทำ</b>                                                                         |             |             |                      |
| 14. ความเหมาะสมของลักษณะงานที่ทำกับความรู้<br>ความสามารถ                                         | 3.80        | .751        | พึงพอใจมาก           |
| 15. ความเหมาะสมของการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความ<br>รับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำ                     | 3.72        | .836        | พึงพอใจมาก           |
| 16. ความสมดุลระหว่างจำนวนผู้ปฏิบัติงานและปริมาณงานที่ทำ                                          | 3.60        | .934        | พึงพอใจมาก           |
| 17. กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน                                                            | 3.82        | .758        | พึงพอใจมาก           |
| <b>ลักษณะของงานที่ทำโดยรวม</b>                                                                   | <b>3.74</b> | <b>.820</b> | <b>พึงพอใจมาก</b>    |
| <b>การปกครองบังคับบัญชา</b>                                                                      |             |             |                      |
| 18. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา                                             | 3.85        | .782        | พึงพอใจมาก           |
| 19. การรับให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา จาก<br>ผู้บังคับบัญชา                    | 3.83        | .848        | พึงพอใจมาก           |
| 20. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาของ<br>ผู้บังคับบัญชา                                | 3.83        | .884        | พึงพอใจมาก           |
| 21. ความเหมาะสมของการกระจายความรับผิดชอบในการ<br>ปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา | 3.83        | .871        | พึงพอใจมาก           |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์                                          | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|
| 21. ความเหมาะสมของการกระจายความรับผิดชอบในการ<br>ปฏิบัติงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา | 3.83      | .871  | พึงพอใจมาก           |
| การปกครองบังคับบัญชาโดยรวม                                                                       | 3.84      | .846  | พึงพอใจมาก           |
| <b>ลักษณะทางสังคมของงาน</b>                                                                      |           |       |                      |
| 22. การรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน                                           | 3.88      | .759  | พึงพอใจมาก           |
| 23. การเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน                                                        | 3.95      | .696  | พึงพอใจมาก           |
| 24. ความสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน                                                          | 3.97      | .705  | พึงพอใจมาก           |
| 25. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน                                                                    | 3.99      | .675  | พึงพอใจมาก           |
| 26. คำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน                                                      | 3.98      | .688  | พึงพอใจมาก           |
| ลักษณะทางสังคมของงานโดยรวม                                                                       | 3.95      | .705  | พึงพอใจมาก           |
| <b>สภาพการทำงาน</b>                                                                              |           |       |                      |
| 27. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทาง<br>ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน                 | 3.92      | .716  | พึงพอใจมาก           |
| 28. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของ<br>หน่วยงาน                                   | 3.92      | .708  | พึงพอใจมาก           |
| 29. นโยบายการบริหารงาน การตรวจสอบและการควบคุม<br>ภายใน                                           | 3.91      | .728  | พึงพอใจมาก           |
| สภาพการทำงานโดยรวม                                                                               | 3.92      | .718  | พึงพอใจมาก           |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>                                                                          |           |       |                      |
| 30. ความเหมาะสมในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ                                                | 3.87      | .713  | พึงพอใจมาก           |
| 31. การรับข่าวสารจากหน่วยงาน                                                                     | 3.87      | .720  | พึงพอใจมาก           |
| การติดต่อสื่อสารโดยรวม                                                                           | 3.87      | .717  | พึงพอใจมาก           |
| <b>สิ่งตอบแทน หรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ</b>                                                      |           |       |                      |
| 32. สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน                                                          | 3.47      | 1.008 | พึงพอใจมาก           |
| สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ๆโดยรวม                                                                    | 3.47      | 1.008 | พึงพอใจมาก           |
| ความพึงพอใจในการทำงานของ<br>พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์โดยรวม                                    | 3.83      | .795  | พึงพอใจมาก           |

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

1. **ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ มาตรการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน รองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน และความภูมิใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.04 และ 4.03 ตามลำดับ

2. **ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อหรืออบรมเพิ่มเติม รองลงมาคือ การพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนในข้อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

3. **ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานที่ทำงานและการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ การเอื้ออำนวยความสะดวกของสถานที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน และการเอื้ออำนวยความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนในข้อ การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

4. **ด้านค่าจ้าง** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้างโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.62

5. **ด้านลักษณะของงานที่ทำ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ทำโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

รองลงมาคือ ความเหมาะสมของลักษณะงานที่ทำกับความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมของการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำ โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 , 3.80 และ 3.72 ตามลำดับ ส่วนในข้อความสมดุลระหว่างจำนวนผู้ปฏิบัติงานและปริมาณงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

**6. ด้านการปกครองบังคับบัญชา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการกระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา และการรับให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาจากผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 , 3.83 และ 3.83 ตามลำดับ

**7. ด้านลักษณะทางสังคมของงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะทางสังคมของงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ คำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 , 3.97 และ 3.95 ตามลำดับ

**8. ด้านสภาพการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.92 ตามลำดับ รองลงมาคือ และนโยบายการบริหารงาน การตรวจสอบและการควบคุมภายในโดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

**9. ด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในข้อ ความเหมาะสมในการประสานงานระหว่าง

หน่วยงานต่างๆ และการรับข่าวสารจากหน่วยงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.87 ตามลำดับ

10. **ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.47

## **ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน**

โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานย่อยที่ 1.1** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เนื่องจากการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 93 และเป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ซึ่งมีความแตกต่างกันมาก ผู้วิจัยจึงไม่ทำการทดสอบสมมติฐานในข้อนี้

**สมมติฐานย่อยที่ 1.2** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 5 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|-----------------------------|--------------------|-----|-----|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม | 0.355              | 4   | 325 | 0.840 |

จากตาราง 5 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.840 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 6 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F    | Sig.  |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|------|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม     | 1.857   | 4   | 0.464 | 1.32 | 0.261 |
|                             | ภายในกลุ่ม       | 114.024 | 325 | 0.351 | 3    |       |
|                             | รวม              | 115.880 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.261 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 1.3** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 7 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพสมรส | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|------------------------------------|-----------------------|-----|-----|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม        | 0.813                 | 2   | 327 | 0.445 |

จากตาราง 7 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.445 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการทำงาน

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพสมรส | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F    | Sig.  |
|------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|------|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม        | ระหว่างกลุ่ม     | 2.689   | 2   | 1.344 | 3.88 | 0.022 |
|                                    | ภายในกลุ่ม       | 113.191 | 327 | 0.346 | 4    |       |
|                                    | รวม              | 115.880 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

| สถานภาพสมรส    | $\bar{X}$ | โสด  | สมรส                | หม้าย/หย่าร้าง       |
|----------------|-----------|------|---------------------|----------------------|
|                |           | 3.85 | 3.86                | 4.38                 |
| โสด            | 3.85      | -    | -0.01680<br>(0.801) | -0.53150*<br>(0.006) |
| สมรส           | 3.86      | -    | -                   | -0.51471*<br>(0.008) |
| หม้าย/หย่าร้าง | 4.38      | -    | -                   | -                    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีคู่ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53150 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ที่มีสถานภาพสมรสสมรส ความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51471 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 1.4** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|--------------------------------------|-----------------------|-----|-----|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม          | 1.259                 | 3   | 326 | 0.288 |

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.288 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F    | Sig.  |
|--------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|------|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงาน                | ระหว่างกลุ่ม     | 2.403   | 3   | 0.801 | 2.30 | 0.077 |
| โดยรวม                               | ภายในกลุ่ม       | 113.477 | 326 | 0.348 | 1    |       |
|                                      | รวม              | 115.880 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 1.5** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่งงาน | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|-----------------------------------|--------------------|-----|-----|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม       | 1.595              | 2   | 327 | 0.205 |

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.205 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่งงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F    | Sig.  |
|-----------------------------------|------------------|---------|-----|-------|------|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงาน             | ระหว่างกลุ่ม     | 1.089   | 2   | 0.544 | 1.55 | 0.214 |
| โดยรวม                            | ภายในกลุ่ม       | 114.792 | 327 | 0.351 | 1    |       |
|                                   | รวม              | 115.880 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.214 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 1.6** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระยะเวลา<br>ในการปฏิบัติงาน | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม                        | 0.776                 | 3   | 326 | 0.508 |

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.508 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนก<br>ตามระยะเวลาในการ<br>ปฏิบัติงาน | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS      | df  | MS    | F    | Sig.  |
|--------------------------------------------------------|----------------------|---------|-----|-------|------|-------|
| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>โดยรวม                        | ระหว่างกลุ่ม         | 0.417   | 3   | 0.139 | 0.39 | 0.759 |
|                                                        | ภายในกลุ่ม           | 115.464 | 326 | 0.354 | 2    |       |
|                                                        | รวม                  | 115.880 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.759 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานย่อยที่ 2.1** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน

เนื่องจากการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 93 และเป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ซึ่งมีความแตกต่างกันมาก ผู้วิจัยจึงไม่ทำการทดสอบสมมติฐานในข้อนี้

**สมมติฐานย่อยที่ 2.2** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างอายุกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ               | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|-------------------------------------------|--------------------|-----|-----|-------|
| วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ | 1.127              | 4   | 325 | 0.344 |

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.344 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างอายุกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ               | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F    | Sig.  |
|-------------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|------|-------|
| วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.943  | 4   | 0.236 | 1.10 | 0.356 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 69.620 | 325 | 0.214 | 0    |       |
|                                           | รวม              | 70.563 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างอายุกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.356 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 2.3** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างสถานภาพสมรสกับวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพสมรส      | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|-----------------------------------------|--------------------|-----|-----|-------|
| วัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ | 0.538              | 2   | 327 | 0.584 |

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส พบว่าวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.584 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพสมรส        | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F    | Sig.  |
|-------------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|------|-------|
| วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์ | ระหว่างกลุ่ม     | 1.712  | 2   | 0.856 | 4.06 | 0.018 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 68.850 | 327 | 0.211 | 6    |       |
|                                           | รวม              | 70.563 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์ โดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

| สถานภาพสมรส    | $\bar{X}$ | โสด                  | สมรส                 | หม้าย/หย่าร้าง      |
|----------------|-----------|----------------------|----------------------|---------------------|
|                |           | 4.26                 | 4.32                 | 4.67                |
| โสด            | 4.26      | -                    | 0.05885<br>(0.258)   | 0.41045*<br>(0.006) |
| สมรส           | 4.32      | -                    | -                    | 0.35160*<br>(0.020) |
| หม้าย/หย่าร้าง | 4.67      | -0.41045*<br>(0.006) | -0.35160*<br>(0.020) | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ โดยใช้สถิติ Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีคู่ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรส โสดมีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41045 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรส สมรสมีวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35160 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 2.4** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษากับวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา    | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|-----------------------------------------|--------------------|-----|-----|-------|
| วัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ | 1.549              | 3   | 326 | 0.202 |

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.202 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา      | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-------------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ | ระหว่างกลุ่ม     | 1.295  | 3   | 0.432 | 2.031 | 0.109 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 69.268 | 326 | 0.212 |       |       |
|                                           | รวม              | 70.563 | 329 |       |       |       |

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.109 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 2.5** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหาก

ค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างตำแหน่งงานกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่งงาน         | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|-------------------------------------------|--------------------|-----|-----|-------|
| วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์ | 1.210              | 2   | 327 | 0.299 |

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มตำแหน่งงาน พบว่าวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.299 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่งงาน         | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F    | Sig.  |
|-------------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|------|-------|
| วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.393  | 2   | 0.197 | 0.91 | 0.401 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 70.169 | 327 | 0.215 | 6    |       |
|                                           | รวม              | 70.563 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.401 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 2.6** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน จะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์ โดยใช้ Levene's test

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระยะเวลา<br>ในการปฏิบัติงาน | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig.  |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|-------|
| วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์          | 0.605                 | 3   | 326 | 0.612 |

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.612 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน จึงจะใช้ สถิติ F-Test ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์

| ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนก<br>ตามระยะเวลาในการ<br>ปฏิบัติงาน | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS    | F    | Sig.  |
|--------------------------------------------------------|----------------------|--------|-----|-------|------|-------|
| วัฒนธรรมองค์กรการ                                      | ระหว่างกลุ่ม         | 0.489  | 3   | 0.163 | 0.75 | 0.518 |
| ให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์                               | ภายในกลุ่ม           | 70.074 | 326 | 0.215 | 8    |       |
|                                                        | รวม                  | 70.563 | 329 |       |      |       |

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์โดยใช้สถิติ F-Test ทดสอบพบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.518 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 3** วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ค่านิยม เรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ตำนาน ระดับของความมั่นคง พิธีการ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานย่อยที่ 3.1** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

| วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยม                                | ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม |                 |                   |          |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------|----------|
|                                                             | Pearson Correlation         | Sig. (2 tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| 1. ค่านิยมการดูแลผู้ป่วยด้วยความเอื้ออาทร                   | 0.390**                     | 0.000           | น้อย              | เดียวกัน |
| 2. ค่านิยมในการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม      | 0.439**                     | 0.000           | ปานกลาง           | เดียวกัน |
| 3. ค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพทางการแพทย์ | 0.391**                     | 0.000           | น้อย              | เดียวกัน |
| 4. ค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติกัน   | 0.485**                     | 0.000           | ปานกลาง           | เดียวกัน |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน( Pearson product moment correlation coefficient )สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. ค่านิยมการดูแลผู้ป่วยด้วยความเอื้ออาทร พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_a$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมการดูแลผู้ป่วยด้วยความเอื้ออาทร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.390 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมการดูแลผู้ป่วยด้วยความเอื้ออาทรมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับน้อยด้วยเช่นกัน

2. **ค่านิยมในการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมในการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.439 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมในการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

3. **ค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพทางการแพทย์** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพทางการแพทย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.391 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพทางการแพทย์ มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับน้อยด้วยเช่นกัน

4. **ค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติกัน** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.485 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติกัน มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 3.2** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

| วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราว<br>ขององค์กรฯ                                 | ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม |                    |                       |          |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------|----------|
|                                                                              | Pearson<br>Correlation      | Sig.<br>(2 tailed) | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| 1. เน้นเรื่องความมีชื่อเสียงในสังคมที่<br>ได้รับการรับรองคุณภาพระดับ<br>สากล | 0.359**                     | 0.000              | น้อย                  | เดียวกัน |
| 2. เน้นบทบาทในด้านการช่วยเหลือ<br>สังคม มูลนิธิโรงพยาบาลบำรุง<br>ราษฎร์      | 0.429**                     | 0.000              | ปานกลาง               | เดียวกัน |
| 3. เน้นบทบาททางธุรกิจโดยเป็น<br>บริษัทจดทะเบียนในตลาด<br>หลักทรัพย์          | 0.397**                     | 0.000              | น้อย                  | เดียวกัน |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวขององค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. เน้นเรื่องความมีชื่อเสียงในสังคมที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ

สมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องความมีชื่อเสียงในสังคมที่ได้รับการ

รับรองคุณภาพระดับสากล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.359 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องความมีชื่อเสียงในสังคมที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากลมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับน้อยด้วยเช่นกัน

2. **เน้นบทบาทในการช่วยเหลือสังคม มูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาทในการช่วยเหลือสังคม มูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.429 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวขององค์กรบทบาทในการช่วยเหลือสังคม มูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

3. **เน้นบทบาททางธุรกิจโดยเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาททางธุรกิจโดยเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.397 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาททางธุรกิจโดยเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับน้อยด้วยเช่นกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 3.3** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นด้านานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นตำนาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นตำนาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นตำนานต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

| วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นตำนาน                                                                                            | ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม |                 |                   |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------|----------|
|                                                                                                                       | Pearson Correlation         | Sig. (2 tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| 1. เน้นเรื่องตำนานหมู่บ้านรุ่ง เพื่อสร้าง<br>แนวทางการให้บริการที่เป็น<br>แนวทางเดียวกัน ตามแบบวิถีบ้านรุ่ง<br>ราษฎร์ | 0.479**                     | 0.000           | ปานกลาง           | เดียวกัน |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่ตำนานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. เน้นเรื่องตำนานหมู่บ้านรุ่ง เพื่อสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกันตามแบบวิถีบ้านรุ่งราษฎร์ พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องตำนานหมู่บ้านรุ่ง เพื่อสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน ตามแบบวิถีบ้านรุ่งราษฎร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.479 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องตำนานหนูบารุง เพื่อสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน ตามแบบวิถีบารุงราษฎร์ มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 3.4** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคงต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

| วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคง                            | ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม |                 |                   |          |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------|----------|
|                                                                 | Pearson Correlation         | Sig. (2 tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| 1. เน้นการปรับปรุงพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก | 0.528**                     | 0.000           | ปานกลาง           | เดียวกัน |
| 2. เน้นการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก        | 0.491**                     | 0.000           | ปานกลาง           | เดียวกัน |
| 3. เน้นความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร                     | 0.518**                     | 0.000           | ปานกลาง           | เดียวกัน |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่ดำเนินงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. **เน้นการปรับปรุงพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคงเรื่องการปรับปรุงพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.528 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเน้นระดับความมั่นคงเรื่องการปรับปรุงพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

2. **เน้นการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคงเรื่อง การตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.491 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคงเรื่อง การตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

3. **เน้นความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคงเรื่องความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.518 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น ระดับความมั่นคงเรื่องความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 3.5** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรมต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

| วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการ<br>และพิธีกรรม                                                                 | ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม |                    |                       |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------|----------|
|                                                                                                             | Pearson<br>Correlation      | Sig.<br>(2 tailed) | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| 1. มีการจัดประชุมพนักงานกับ<br>ผู้บริหาร Together Meeting ให้<br>โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็น<br>กำหนดนโยบาย | 0.565**                     | 0.000              | ปานกลาง               | เดียวกัน |
| 2. จัดวันครบรอบพนักงานที่ร่วมงาน<br>บำรุงราษฎร์ต่อเนื่อง Loyalty<br>Award                                   | 0.542**                     | 0.000              | ปานกลาง               | เดียวกัน |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรมกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ด้วยสถิติที่ใช้ใน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. **มีการจัดประชุมพนักงานกับผู้บริหาร Together Meeting ให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็น กำหนดนโยบาย** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรมมีการจัดประชุมพนักงานกับผู้บริหาร Together Meeting ให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็น กำหนดนโยบาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.565 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น พิธีการและพิธีกรรมมีการจัดประชุมพนักงานกับผู้บริหาร Together Meeting ให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็น กำหนดนโยบายมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

2. **จัดวันครบรอบพนักงานที่ร่วมงานบำรุงราษฎร์ต่อเนื่อง Loyalty Award** พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจัดวันครบรอบพนักงานที่ร่วมงานบำรุงราษฎร์ต่อเนื่อง Loyalty Award มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.542 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจัดวันครบรอบพนักงานที่ร่วมงานบำรุงราษฎร์ต่อเนื่อง Loyalty Award มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 3.6** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01

ตาราง 32 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

| วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึก<br>เป็นเจ้าของ                                                       | ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม |                    |                       |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------|----------|
|                                                                                                      | Pearson<br>Correlation      | Sig.<br>(2 tailed) | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| 1. สร้างความจงรักภักดี มีส่วนร่วม ใน<br>แผนงานขององค์กร                                              | 0.515**                     | 0.000              | ปานกลาง               | เดียวกัน |
| 2. สร้างความสำคัญกับองค์กร ไม่โดน<br>ทอดทิ้ง ได้รับโอกาสแก้ปัญหาของ<br>หน่วยงาน เมื่อมีวิกฤตเศรษฐกิจ | 0.656**                     | 0.000              | สูง                   | เดียวกัน |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. สร้างความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในแผนงานขององค์กร พบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยสร้างความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในแผนงานขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.515 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยสร้างความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในแผนงาน

ขององค์กร มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

2. สร้างความสำคัญกับองค์กร ไม่โดนทอดทิ้ง ได้รับโอกาสแก้ปัญหาของหน่วยงาน เมื่อมีวิกฤตเศรษฐกิจพบว่า ค่า sig.(2 tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสำคัญกับองค์กร ไม่โดนทอดทิ้ง ได้รับโอกาสแก้ปัญหาของหน่วยงาน เมื่อมีวิกฤตเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.656 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์สูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสำคัญกับองค์กร ไม่โดนทอดทิ้ง ได้รับโอกาสแก้ปัญหาของหน่วยงาน เมื่อมีวิกฤตเศรษฐกิจ มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับสูงด้วยเช่นกัน

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                                                                                          | ผลการทดสอบ                                    | สถิติที่ใช้   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|
| 1. พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน |                                               |               |
| 1.1 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีเพศที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน                                                                                                | (ไม่ทำการทดสอบ เนื่องจากความถี่แตกต่างกันมาก) |               |
| 1.2 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน                                                                                               | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน                        | One Way ANOVA |

ตาราง 33 (ต่อ)

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                                                                                                                              | ผลการทดสอบ                                        | สถิติที่ใช้      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------|
| 1.3 พนักงานโรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่าง<br>กัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน<br>แตกต่างกัน                                                                                                              | <u>สอดคล้องกับสมมติฐาน</u>                        | One Way<br>ANOVA |
| 1.4 พนักงานโรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่าง<br>กัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน<br>แตกต่างกัน                                                                                                            | <u>ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน</u>                     | One Way<br>ANOVA |
| 1.5 พนักงานโรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่<br>แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการ<br>ทำงานแตกต่างกัน                                                                                                               | <u>ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน</u>                     | One Way<br>ANOVA |
| 1.6 พนักงานโรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน<br>ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการ<br>ทำงานแตกต่างกัน                                                                                                  | <u>ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน</u>                     | One Way<br>ANOVA |
| <b>2. พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ<br/>สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผล<br/>ต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ แตกต่างกัน</b> |                                                   |                  |
| 2.1 พนักงานโรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์ ที่มีเพศที่แตกต่างกัน<br>มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กร<br>การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน                                                                                                   | (ไม่ทำการทดสอบ เนื่องจาก<br>ความถี่แตกต่างกันมาก) |                  |
| 2.2 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มี<br>อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กร<br>การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน                                                                                                     | <u>ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน</u>                     | One Way<br>ANOVA |

ตาราง 33 (ต่อ)

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                                                                                                             | ผลการทดสอบ                    | สถิติที่ใช้         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 2.3 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน                                                                                    | <u>สอดคล้องกับสมมติฐาน</u>    | One Way ANOVA       |
| 2.4 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน                                                                                  | <u>ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน</u> | One Way ANOVA       |
| 2.5 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน                                                                                     | <u>ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน</u> | One Way ANOVA       |
| 2.6 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน                                                                        | <u>ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน</u> | One Way ANOVA       |
| <b>3. วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ ค่านิยม เรื่องราวขององค์การที่มีความสำคัญ ตำนาน ระดับของความมั่นคง พิธีการ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์</b> |                               |                     |
| 3.1 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์                                                                                                  | <u>สอดคล้องกับสมมติฐาน</u>    | Pearson Correlation |

ตาราง 33 (ต่อ)

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                                    | ผลการทดสอบ                 | สถิติที่ใช้            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| 3.2 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ | <u>สอดคล้องกับสมมติฐาน</u> | Pearson<br>Correlation |
| 3.3 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นตำนานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์                            | <u>สอดคล้องกับสมมติฐาน</u> | Pearson<br>Correlation |
| 3.4 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์                  | <u>สอดคล้องกับสมมติฐาน</u> | Pearson<br>Correlation |
| 3.5 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์               | <u>สอดคล้องกับสมมติฐาน</u> | Pearson<br>Correlation |
| 3.6 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์            | <u>สอดคล้องกับสมมติฐาน</u> | Pearson<br>Correlation |

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### สังเขปการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาวัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับปรับปรุงแนวทางการจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มุ่งให้พนักงานในองค์กรเพิ่มคุณภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วยสร้างความประทับใจในการทำงาน และให้ความร่วมมือต่อองค์กรกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจอันจะก่อให้เกิดความเรียบร้อยในการทำงานร่วมกันทำให้ทำงานด้วยกันอย่างมีความสุข

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในบำรุงราษฎร์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ ประกอบด้วยวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ วัฒนธรรมที่เน้นตำนาน วัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นพิธีการพิธีกรรม และวัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยการให้บริการแบบวิถีบำรุงราษฎร์ของพนักงานบำรุงราษฎร์

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูล เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ของผู้บริหาร พัฒนาและเสริมสร้างพนักงาน ปรับปรุงการทำงานในด้านการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป
2. ใช้เพิ่มศักยภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกระดับ

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

2. พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กร การให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน

3. วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ค่านิยม เรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ตำนาน ระดับของความมั่นคง พิธีการ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรวิธีบำรุงราษฎร์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานวิชาชีพ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ 11 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์** พบว่าพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงที่สุดในข้อ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญ เรื่องความปลอดภัย และคุณภาพการบริการทางการแพทย์ มีผลลัพธ์ที่วัดผลได้ รองลงมาคือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม และยึดมั่นหลักคุณธรรมความถูกต้อง ด้วยการให้เกียรติกันมีความซื่อสัตย์ และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์คาดหวังให้พนักงานดูแลผู้ป่วย บุคลากรในองค์กร ชุมชน และสิ่งแวดล้อมด้วยความเอื้ออาทร โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 , 4.34 และ 4.32 ตามลำดับ

2. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงที่สุดในข้อโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีชื่อเสียงในสังคม เนื่องจากเป็น โรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล รองลงมาคือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีบทบาทในด้านการช่วยเหลือสังคม โดยก่อตั้งมูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผ่านกิจกรรมการกุศลให้ทุนการศึกษาแก่

ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ตรวจสุขภาพและผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจแก่เด็กโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 , 4.44 และ 4.42 ตามลำดับ

3. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นตำนาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นตำนานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

4. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคง** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคงโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เรียนรู้ พัฒนาเผชิญกับความท้าทาย ด้วยทัศนคติเชิงบวก และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก รองลงมาคือโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวิสัยปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสุขภาพขององค์กร โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 , 4.23 และ 4.21 ตามลำดับ

5. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นพิธีการและพิธีกรรม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นพิธีการ และพิธีกรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญกับวันแห่งความประทับใจของพนักงานโดยจัดวันครบรอบพนักงานที่มีอายุงานต่อเนื่อง 10,20,30 ปีที่ร่วมงานกับบำรุงราษฎร์ งานเกษียณอายุของพนักงาน รองลงมาคือโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการจัดประชุมพนักงาน กับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้ชื่อ Together Meeting เพื่อให้โอกาสพนักงานในองค์กรได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กรที่ชัดเจน โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ 4.23 ตามลำดับ

6. **ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นสูงสุดในข้อ ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในแผนงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร รองลงมาคือ ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญกับองค์กร ไม่ถูกทอดทิ้ง เมื่อพบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงาน โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ 4.01 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์** พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

1. **ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ มาตรการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน รองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน และความภูมิใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.04 และ 4.03 ตามลำดับ

2. **ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อหรืออบรมเพิ่มเติม รองลงมาคือการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนในข้อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

3. **ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานที่ทำงานและการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ การเอื้ออำนวยความสะดวกของสถานที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน และการเอื้ออำนวยความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนในข้อ การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

4. **ด้านค่าจ้าง** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.62

5. **ด้านลักษณะของงานที่ทำ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ทำโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความเหมาะสมของลักษณะงานที่ทำกับความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมของ

การกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำ โดยมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 , 3.80 และ 3.72 ตามลำดับ ส่วนในข้อความสมดุลระหว่างจำนวนผู้ปฏิบัติงานและปริมาณงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

**6. ด้านการปกครองบังคับบัญชา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการกระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา และการรับให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาจากผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 , 3.83 และ 3.83 ตามลำดับ

**7. ด้านลักษณะทางสังคมของงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะทางสังคมของงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อ ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ คำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 , 3.97 และ 3.95 ตามลำดับ

**8. ด้านสภาพการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในข้อการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.92 ตามลำดับ รองลงมาคือ และนโยบายการบริหารงาน การตรวจสอบและการควบคุมภายในโดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

**9. ด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในข้อ ความเหมาะสมในการประสานงานระหว่าง

หน่วยงานต่างๆ และการรับข่าวสารจากหน่วยงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.87 ตามลำดับ

10. **ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

#### **ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 1.1** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 93 และเป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ซึ่งมีความถี่แตกต่างกันมาก ผู้วิจัยจึงไม่ทำการทดสอบสมมติฐานในข้อนี้

**สมมติฐานย่อยที่ 1.2** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยที่ 1.3** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่าพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53150 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ที่มีสถานภาพสมรสสมรส ความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51471

**สมมติฐานย่อยที่ 1.4** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่าพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยที่ 1.5** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่าพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยที่ 1.6** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่าพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 2.1** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 96.97 และเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ซึ่งมีความถี่แตกต่างกันมาก ผู้วิจัยจึงไม่ทำการทดสอบสมมติฐานในข้อนี้

**สมมติฐานย่อยที่ 2.2** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกันพบว่า พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ด้านเน้นค่านิยม ด้านเน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ด้านเน้นตำนาน ด้านเน้นระดับความมั่นคง ด้านเน้นพิธีการ พิธีกรรม ด้านเน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยที่ 2.3** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกันพบว่า พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ด้านเน้นค่านิยม ด้านเน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ด้านเน้นตำนาน ด้านเน้นระดับความมั่นคง ด้านเน้นพิธีการ พิธีกรรม ด้านเน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรส โสดมีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41045 พนักงานโรงพยาบาล

บำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรส สมรสมีวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35160

**สมมติฐานย่อยที่ 2.4** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกันพบว่า พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ด้านเน้นค่านิยม ด้านเน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ด้านเน้นตำนาน ด้านเน้นระดับความมั่นคง ด้านเน้นพิธีการพิธีกรรม ด้านเน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยที่ 2.5** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกันพบว่า พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ด้านเน้นค่านิยม ด้านเน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ด้านเน้นตำนาน ด้านเน้นระดับความมั่นคง ด้านเน้นพิธีการพิธีกรรม ด้านเน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยที่ 2.6** พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์แตกต่างกันพบว่า พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิธีบำรุงราษฎร์ด้านเน้นค่านิยม ด้านเน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ด้านเน้นตำนาน ด้านเน้นระดับความมั่นคง ด้านเน้นพิธีการพิธีกรรม ด้านเน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ค่านิยม เรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ ตำนาน ระดับของความมั่นคง พิธีการ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เมื่อพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้านพบว่า

**สมมติฐานย่อยที่ 3.1** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

1. **ค่านิยมการดูแลผู้ป่วยด้วยความเอื้ออาทร** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมการดูแลผู้ป่วยด้วยความเอื้ออาทร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า

ว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมการดูแลผู้ป่วยด้วยความเอื้ออาทรดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับน้อย

**2. ค่านิยมในการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมในการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมในการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรมดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**3. ค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพทางการแพทย์** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพทางการแพทย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพทางการแพทย์ดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับน้อย

**4. ค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติกัน** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติกันดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานย่อยที่ 3.2** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

**1. เน้นเรื่องความมีชื่อเสียงในสังคมที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องความมีชื่อเสียงในสังคมที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

มีค่านิยมเน้นเรื่องความมีชื่อเสียงในสังคมที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากลดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับน้อย

**2. เน้นบทบาทในการช่วยเหลือสังคม มูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาทในการช่วยเหลือสังคม มูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมเน้นบทบาทในการช่วยเหลือสังคม มูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**3. เน้นบทบาททางธุรกิจโดยเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาททางธุรกิจโดยเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมเน้นบทบาททางธุรกิจโดยเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับน้อย

**สมมติฐานย่อยที่ 3.3** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นด้านานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

**1. เน้นเรื่องตำนานหนูบำรุง เพื่อสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกันตามแบบวิถีบำรุงราษฎร์** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเรื่องตำนานหนูบำรุงเพื่อสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกันตามแบบวิถีบำรุงราษฎร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมเน้นเรื่องตำนานหนูบำรุงเพื่อสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกันตามแบบวิถีบำรุงราษฎร์ จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานย่อยที่ 3.4** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

**1. เน้นการปรับปรุงพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการปรับปรุงพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

รางวัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมเน้นการปรับปรุงพัฒนาและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**2. เน้นการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลักมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยม เน้นการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลักจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**3. เน้นความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีค่านิยมเน้นความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กรจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานย่อยที่ 3.5** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

**1. มีการจัดประชุมพนักงานกับผู้บริหาร Together Meeting ให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็นกำหนดนโยบาย** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรมโดยมีการจัดประชุมพนักงานกับผู้บริหาร Together Meeting ให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็นกำหนดนโยบาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีพบว่า วัฒนธรรมองค์กรเน้นพิธีการและพิธีกรรมโดยมีการจัดประชุมพนักงานกับผู้บริหาร Together Meeting ให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็นกำหนดนโยบายดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**2. จัดวันครบรอบพนักงานที่ร่วมงานบำรุงราษฎร์ต่อเนื่อง Loyalty Award** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรมโดยมีการจัดวันครบรอบพนักงานที่ร่วมงาน

บำรุงราษฎร์ต่อเนื่อง Loyalty Award มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีพบว่าวัฒนธรรมองค์กรเน้นพิธีการและพิธีกรรมโดยมีการจัดวันครบรอบพนักงานที่ร่วมงานบำรุงราษฎร์ต่อเนื่อง Loyalty Award ดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานย่อยที่ 3.6** วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

1. **สร้างความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในแผนงานขององค์กร** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยผ่านการสร้างความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในแผนงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยผ่านการสร้างความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในแผนงานขององค์กรจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. **สร้างความสำคัญกับองค์กร ไม่โดนทอดทิ้ง ได้รับโอกาสแก้ปัญหาของหน่วยงาน** **เมื่อมีวิกฤตเศรษฐกิจ** ผลการทดสอบพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยผ่านการสร้างความสำคัญกับองค์กรไม่โดนทอดทิ้งได้รับโอกาสแก้ปัญหาของหน่วยงานเมื่อมีวิกฤตเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์สูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยผ่านการสร้างความสำคัญกับองค์กรไม่โดนทอดทิ้งได้รับโอกาสแก้ปัญหาของหน่วยงานเมื่อมีวิกฤตเศรษฐกิจจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เพิ่มขึ้นในระดับสูง

## การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่องวัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นสูงสุดในรายชื่อเรื่องความปลอดภัย ทางโรงพยาบาลมุ่งเน้นเรื่อง Patient Safety เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล ส่วนในเรื่องที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญพบว่า พนักงานในองค์กรเห็นว่าโรงพยาบาลมีชื่อเสียงจากการเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับรองคุณภาพระดับสากล พนักงานของโรงพยาบาลมีความเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคงขององค์กรในด้านองค์กรมุ่งมั่นที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับวงการแพทย์ของไทย อาทิเช่น Robot Surgery เป็นต้น ในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการ พนักงานมีความประทับใจกับประเพณีปฏิบัติมายาวนานในการที่โรงพยาบาลจัดงานในวันสำคัญ อาทิเช่น วันครบรอบอายุงานต่อเนื่อง 10,20,30, ปี การเกษียณอายุ อย่างสม่ำเสมอในทุกๆ ปี ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนไม่ถูกทอดทิ้งเมื่อพบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ แต่ทางองค์กรเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาไปด้วยกันทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

### 2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับการพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมากเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ 11 ปีขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับหนึ่ง มีการจัดการ มีความพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่สร้างไว้เพื่อให้มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชามีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาในเรื่องของความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทางสังคมมีการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำให้เคารพในการแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน ส่วนด้านสิ่งตอบแทนต่างๆ มีเกณฑ์อยู่ในระดับพึงพอใจมากแต่ค่อนข้างไปในทางเฉยๆ ซึ่งการปรับปรุงสวัสดิการต่างๆ จากหน่วยงานอาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้นได้

### 3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 สมมุติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากโรงพยาบาลมีสวัสดิการ

และผลตอบแทน กิจกรรมสันทพันธ์ให้กับพนักงาน ครอบคลุมพนักงานอย่างทั่วถึง โดยไม่ได้จำกัดแค่ช่วงอายุช่วงหนึ่ง จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.2 สมมุติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอันมาจาก โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นองค์กรที่มีการประเมินผลงานตามความสามารถและความทุ่มเท ผู้ที่

โสดซึ่งมีเวลาทุ่มเทเพื่อการทำงานอย่างเต็มที่ เมื่อได้รับค่าตอบแทน หรือเลื่อนตำแหน่งจึงทำให้มีความพึงพอใจ ในงานที่ปฏิบัติอยู่มากกว่า ผู้ที่สมรส/อยู่ด้วยกัน ที่อาจไม่มีเวลาหรือทุ่มเทให้ห้องครัวอย่างเต็มที่มากนัก ส่วนผู้ที่สมรสมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสิ่งตอบแทนมากกว่าผู้ที่หย่าร้าง เนื่องจากผู้ที่สมรสมีโอกาสใช้สวัสดิการต่างๆ มากกว่า อาทิเช่น การคลอดบุตร ส่วนลดค่ารักษาพยาบาลบุตร สามี/ภรรยาในสมรสเป็นต้น

**3.3 สมมุติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน** เนื่องจากโรงพยาบาลมีสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับการศึกษา โดยมีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนให้พนักงานรับทราบตามข้อกำหนดของโรงพยาบาล

**3.4 สมมุติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน** พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับบริหาร หรือผู้ที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ล้วนมีความสำคัญองค์กรทั้งสิ้น

**3.5 สมมุติฐานย่อยที่ 1.6 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน** เนื่องจากโรงพยาบาลมีสวัสดิการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงอายุงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

**3.6 สมมุติฐานย่อยที่ 2.3 พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการวิถีบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน** เนื่องจากสถานภาพสมรสโสด มีภาระน้อยกว่าสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง มีเวลาทุ่มเทกับงานและการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่สูงมากกว่า ส่วนสถานภาพสมรสสมรสมีทัศนคติที่ดี สามารถนำวัฒนธรรมองค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานได้สูงกว่าสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง

**3.7 สมมุติฐานย่อยที่ 3.1 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ไปในทิศทางเดียวกัน** ระดับปานกลาง เนื่องมาจากการที่องค์กรมีค่านิยมเปรียบเสมือนมีแนวทางจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานที่ไปในแนวทางเดียวกันเป็นศูนย์รวมของพนักงานในองค์กร

**3.8 สมมุติฐานย่อยที่ 3.4 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระดับความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ไปในทิศทางเดียวกัน** ระดับปานกลาง เนื่องมาจากถ้าพนักงานได้รับรู้ว่าจะองค์กรนั้นๆ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนา นวัตกรรมต่างๆ ให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าองค์กรจะอยู่รอดและให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเป็นหลัก

**3.9 สมมุติฐานย่อยที่ 3.5 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นพิธีการและพิธีกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ไปใน**

ทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง เนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญกับองค์กรแม้จะปฏิบัติงานมานานแล้วรู้สึกมีตัวตนและความคิดเห็นของพนักงานมีความหมายต่อระดับบริหารงาน จากการประชุมผู้บริหารพบพนักงานที่มีมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน

**3.10 สมมุติฐานย่อยที่ 3.6วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ไปในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง** เนื่องมาจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของแผนกที่ตนปฏิบัติงานอยู่โดยไม่ถูกทอดทิ้งในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบัน โดยมีการปรับลดชั่วโมงการทำงานทำให้พนักงานมีรายได้ลดน้อยลง แต่องค์กรสามารถไปต่อได้ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในแผนงานมากขึ้นเช่นกัน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย ดังนี้

1. องค์กรควรเร่งพิจารณาความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรับผิดชอบในงาน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานให้มีแรงจูงใจมากขึ้น เพราะจากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานในด้านค่าจ้างและสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ อยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่นๆ เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น
2. องค์กรควรศึกษาและกำหนดนโยบายที่เป็นรูปธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงาน การพิจารณาความดีความชอบความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ผ่านการกำหนดเส้นทางสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน
3. ผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ต้องให้ความเป็นกันเอง ยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และ กระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมเพื่อความเท่าเทียมและรวดเร็วในการให้บริการ เพราะการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
4. องค์กรควรเร่งจัดสรรอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ให้สมดุลระหว่างจำนวนผู้ปฏิบัติงานและปริมาณงานที่ทำ เพราะจากการการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานในหัวข้อดังกล่าวยังอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่นๆ
5. จากการทดสอบสมมุติฐานผู้ที่มีสถานภาพโสด และ สมรส เป็นกลุ่มเป้าหมายของการจัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากมีแรงจูงใจ มีความกระตือรือร้น ในการจัดกิจกรรมมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง

6. จากการทดสอบสมมุติฐาน ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสำคัญกับองค์กรไม่ทอดทิ้งพนักงานการให้โอกาสพนักงานในการแก้ปัญหาในหน่วยงานของตนเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกับองค์กรจึงทำให้เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานได้สูงขึ้นมากเนื่องจากมีความพันธ์ในระดับสูง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน
2. ควรมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการในองค์ที่จะส่งผลต่อคุณภาพในการทำงาน ซึ่งจะทำให้แนวทางการแก้ไขปรับปรุงมีความชัดเจนและสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากตัวแปรที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ กิจกรรมสานสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางมากขึ้น

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กชกร รพีกาญจน์. (2549). *ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัทานินทร์ เอลน่า จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เกียรติสุตา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: ครองช้าง.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *การวิจัยเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: ทิปปบัลเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย ฉบับปรับปรุง*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *Organization behavior*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธีรพร สุทธิโส (2550). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงาน* ของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บัณฑิต ผังนิรันดร์. (2549). *อิทธิพลของลักษณะขององค์การ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน* สภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ปรินิพนธ์ ศศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิชิต พัทธกะเทพสมบัติ; และคนอื่นๆ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ: ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- เพชรเมณี วิริยะสืบพงศ์. (2545). *การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์* ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระมหากษัตริย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินิพนธ์ ศศ.ด. (บริหารการศึกษ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ไพฑูรย์ ทิพย์สุข. (2558). GotoKnow . "การใช้คำสั่งวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม spss ". สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2560, จาก <http://learners.in.th/blog/spssnote/155634>
- ภัทธา นิคมานนท์. (2544). การวิจัยทางการศึกษาและสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- มัลลิกา นิลาสน์. (2522). *เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานพยาบาลของงานการพยาบาลสูติศาสตร์- นรีเวชวิทยา โรงพยาบาลศิริราช*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ลิขิต แซ่เตียว. (2547). *วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรพรรณ โพธิ์แก้ว. (2557). *ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในเครือข่าย สมิติเวช จำกัด มหาชน*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณภาพ ศรีอรินันท์. (2556). *ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *คู่มือการวิจัย: การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2549). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระฟิล์มและโซลท์แก๊ส จำกัด.
- ศิริพร พงศ์ศิริโรจน์. (2540). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: เทคนิค19.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- สมคิด บางโม. (2548). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.
- สุรินทร์ นิยมมากุล. (2548). *สถิติวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวัฒน์ ฌลภิญโญ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันภายในองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ปู่แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Baruch, B.D. (1968). *New way is discipline*. New York: Mcgraw-Hill.
- Beach. (1975). *Personal: The management of people at work*. 3rd ed. New York: Macmillan.

- David, Keith. (1977). *Human Relations at work*. New York: McGraw-Hill: Book Company.
- DuBrin, A. J. (2005). *Fundamentals of Organization Behavior*. 3rd ed. Canada: South-Western.
- Fisher; Lock; Edwin. (1992). *The new lock in job satisfaction research and theory in job Satisfaction: How people feel about it affects their performance*. New York: Lexington.
- Gibson, James L.; Ivancevich, John M.; & Donnelly, James H. (1982). *Organization: Behavior, Structure, Processes*. Plano, TX: Business.
- Gilmer, Von Haller B. (1967). *Industrial Psychology*. 2<sup>nd</sup> Ed. New York: Mc Grow-Hill.
- Herzberg ; et al. (1959). *The motivation to work*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Wiley.
- Katz, D.; & Kahn R.L. (1978). *The social psychology of organization*. 2nd ed. New York: John Wiley.
- L.L Thurstone and E.J. Chave. (1966). *The Measurement of Attitude (Eighth Impression)*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Mondy, R. Wayne; Noe, Robert M.; & Premeaux, Shane R. (1999). *Human Resource Management*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Mun, Norman L. (1971). *Introduction to Phychology*. Boston: Heangton Muffin.
- Porter, L.W.; & G.A bigley. (2004). *Motivation and work behavior*. 7th ed. New York: McGrawHill.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistic An Tntrodutury Analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

วัฒนธรรมองค์กรวิธียำรุ่งราษฎร์ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของ  
พนักงานโรงพยาบาลบำรุ่งราษฎร์

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจถึงวัฒนธรรมองค์กรวิธียำรุ่งราษฎร์ ที่  
มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุ่งราษฎร์ เพื่อประโยชน์ใน  
การปรับปรุงรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรวิธียำรุ่งราษฎร์ จะเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ของ  
ผู้บริหาร พัฒนาและเสริมสร้างพนักงาน ปรับปรุงการทำงานในด้านการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับ  
สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป ใช้เพิ่มศักยภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของ  
ลูกค้าในทุกระดับ

โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีจำนวน 11 หน้า ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อให้ตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถามและผู้วิจัยจะเก็บคำตอบจาก  
แบบสอบถามของท่านไว้เป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น  
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อีเมล: gs571130214@swu.ac.th

## ส่วนที่ 1

### แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

- ☐ ชาย  
☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด  
☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน  
☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3. อายุ

- ☐ 20 – 25 ปี  
☐ 26 – 30 ปี  
☐ 31 – 35 ปี  
☐ 36 – 40 ปี  
☐ 41 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี  
☐ ปริญญาตรี  
☐ ปริญญาโท  
☐ สูงกว่าปริญญาโท

5. ตำแหน่งงาน

- ☐ พนักงานระดับบริหาร ได้แก่ ผู้จัดการแผนก หัวหน้าหน่วย  
☐ พนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานวิชาชีพ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล  
☐ พนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานธุรการ และพนักงานซึ่งไม่ใช่วิชาชีพ ได้แก่  
เลขานุการประจำหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยแพทย์ประจำแผนก พนักงานผู้ช่วย  
พนักงานผู้ช่วยการพยาบาล

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1 – 5 ปี  
☐ 6 – 10 ปี ( ) 11 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2

## แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง ท่านมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างไร

| วัฒนธรรมองค์กร                                                                                                                 | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                                                | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม</b>                                                                                                  |                   |          |          |             |                      |
| 1. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์คาดหวังให้พนักงานดูแลผู้ป่วย บุคลากรในองค์กร ชุมชน และสิ่งแวดล้อมด้วยความเอื้ออาทร                      |                   |          |          |             |                      |
| 2. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม                                                 |                   |          |          |             |                      |
| 3. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพการบริการทางการแพทย์ มีผลลัพธ์ที่วัดผลได้                         |                   |          |          |             |                      |
| 4. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม และยึดมั่นหลักคุณธรรม ความถูกต้อง ด้วยการให้เกียรติกันมีความซื่อสัตย์ |                   |          |          |             |                      |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ</b>                                                                         |                   |          |          |             |                      |
| 5. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีชื่อเสียงในสังคม เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล               |                   |          |          |             |                      |

| วัฒนธรรมองค์กร                                                                                                                                                                                                       | ระดับความคิดเห็น  |          |           |             |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็นใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ (ต่อ)</b>                                                                                                                                                         |                   |          |           |             |                      |
| 6. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีบทบาทในด้านการช่วยเหลือสังคม โดยก่อตั้งมูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผ่านกิจกรรมการกุศล ให้ทุนการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ตรวจสอบสุขภาพและผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจแก่เด็กโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย |                   |          |           |             |                      |
| 7. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์                                                                                                                                                           |                   |          |           |             |                      |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นตำนาน</b>                                                                                                                                                                                          |                   |          |           |             |                      |
| 8. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการสร้างตำนานหอบำรุง เพื่อให้กลุ่มรวมตัวกัน เพื่อสร้างแนวทางการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน ตามแบบวิถีบำรุงราษฎร์ เพิ่มข้อได้เปรียบทางการแข่งขันได้                                       |                   |          |           |             |                      |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นระดับความมั่นคง</b>                                                                                                                                                                                |                   |          |           |             |                      |
| 9. ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เรียนรู้ พัฒนา เผชิญกับความท้าทาย ด้วยทัศนคติเชิงบวก และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก        |                   |          |           |             |                      |
| 10. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร                                                                                                                                                  |                   |          |           |             |                      |
| 11. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีวิธีปฏิบัติงานที่ให้                                                                                                                                                                       |                   |          |           |             |                      |
| ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร                                                                                                                                                                                 |                   |          |           |             |                      |

| วัฒนธรรมองค์กร                                                                                                                                                                                                   | ระดับความคิดเห็น  |          |           |             |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็นใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นพิธีการและพิธีกรรม</b>                                                                                                                                                                         |                   |          |           |             |                      |
| 12. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีการจัดประชุมพนักงานกับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้ชื่อ “ Together Meeting ” เพื่อให้โอกาสพนักงานในองค์กรได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กรที่ชัดเจน      |                   |          |           |             |                      |
| 13. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญกับวันแห่งความประทับใจของพนักงานโดยจัดวันครบรอบพนักงานที่มีอายุงานต่อเนื่อง 10,20,30 ปีที่ร่วมงานกับบำรุงราษฎร์งานเกษียณอายุของพนักงานงานเลี้ยงพนักงานในโอกาสวันคล้ายวันเกิด |                   |          |           |             |                      |
| <b>วัฒนธรรมที่เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของ</b>                                                                                                                                                                      |                   |          |           |             |                      |
| 14. ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีความจงรักภักดี มีส่วนรวม ในแผนงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร                                                                                                       |                   |          |           |             |                      |
| 15. ท่านหรือพนักงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กร ไม่ถูกทอดทิ้ง เมื่อพบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีโอกาสแสดงความคิดเห็น การแก้ปัญหาของหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงาน                  |                   |          |           |             |                      |

**ส่วนที่ 3**  
**แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม**  
**ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริง ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างไร

| ความพึงพอใจในการทำงาน                                       | ระดับความพึงพอใจ |     |      |      |            |
|-------------------------------------------------------------|------------------|-----|------|------|------------|
|                                                             | มากที่สุด        | มาก | เฉยๆ | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ความมั่นคงและความปลอดภัย</b>                             |                  |     |      |      |            |
| 1. ความมั่นคงในการทำงาน                                     |                  |     |      |      |            |
| 2. ความภูมิใจในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ |                  |     |      |      |            |
| 3. มาตรการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน                    |                  |     |      |      |            |
| <b>โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</b>                              |                  |     |      |      |            |
| 4. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถ                  |                  |     |      |      |            |
| 5. การพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา                 |                  |     |      |      |            |
| 6. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน                       |                  |     |      |      |            |
| 7. การสนับสนุนให้มีการก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน        |                  |     |      |      |            |
| 8. การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อหรืออบรมเพิ่มเติม   |                  |     |      |      |            |
| <b>สถานที่ทำงานและการจัดการ</b>                             |                  |     |      |      |            |
| 9. ความเหมาะสมของสถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน                |                  |     |      |      |            |
| 10. การเอื้ออำนวยความสะดวกของสถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน    |                  |     |      |      |            |

| ความพึงพอใจในการทำงาน                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |     |      |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|------|------|------------|
|                                                                                              | มากที่สุด        | มาก | เฉยๆ | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>สถานที่ทำงานและการจัดการ (ต่อ)</b>                                                        |                  |     |      |      |            |
| 11. การใช้อำนาจความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน                                  |                  |     |      |      |            |
| 12. การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน                                                 |                  |     |      |      |            |
| <b>ค่าจ้าง</b>                                                                               |                  |     |      |      |            |
| 13. ความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรับผิดชอบในงาน                                             |                  |     |      |      |            |
| <b>ลักษณะของงานที่ทำ</b>                                                                     |                  |     |      |      |            |
| 14. ความเหมาะสมของลักษณะงานที่ทำกับความรู้ความสามารถ                                         |                  |     |      |      |            |
| 15. ความเหมาะสมของการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำ                     |                  |     |      |      |            |
| 16. ความสมดุลระหว่างจำนวนผู้ปฏิบัติงานและปริมาณงานที่ทำ                                      |                  |     |      |      |            |
| 17. กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน                                                        |                  |     |      |      |            |
| <b>การปกครองบังคับบัญชา</b>                                                                  |                  |     |      |      |            |
| 18. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา                                         |                  |     |      |      |            |
| 19. การรับให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาจากผู้บังคับบัญชา                    |                  |     |      |      |            |
| 20. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา                                |                  |     |      |      |            |
| 21. ความเหมาะสมของการกระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา |                  |     |      |      |            |

| ความพึงพอใจในการทำงาน                                                        | ระดับความพึงพอใจ |     |      |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|------|------|------------|
|                                                                              | มากที่สุด        | มาก | เฉยๆ | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ลักษณะทางสังคมของงาน</b>                                                  |                  |     |      |      |            |
| 22. การรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน                       |                  |     |      |      |            |
| 23. การเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน                                    |                  |     |      |      |            |
| 24. ความสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน                                      |                  |     |      |      |            |
| 25. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน                                                |                  |     |      |      |            |
| 26. คำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน                                  |                  |     |      |      |            |
| <b>สภาพการทำงาน</b>                                                          |                  |     |      |      |            |
| 27. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน |                  |     |      |      |            |
| 28. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน                   |                  |     |      |      |            |
| 29. นโยบายการบริหารงาน การตรวจสอบและการควบคุมภายใน                           |                  |     |      |      |            |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>                                                      |                  |     |      |      |            |
| 30. ความเหมาะสมในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ                            |                  |     |      |      |            |
| 31. การรับข่าวสารจากหน่วยงาน                                                 |                  |     |      |      |            |
| <b>สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ</b>                                   |                  |     |      |      |            |
| 32. สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน                                      |                  |     |      |      |            |

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 6918/ ๐๖๐๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒๒ กุมภาพันธ์ 2560

เรื่อง ขออนุมัติขอเคราะห้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

เนื่องด้วย นางวงเดือน เรืองรองศิริคุณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์” โดยมี อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขออนุมัติขอเคราะห้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ตอบแบบสอบถาม เรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรวิถีบำรุงราษฎร์ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์” และขอใช้สถานที่ฝ่ายการพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของท่าน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ถึงเดือนมีนาคม 2560 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 083 614 2838

**แบบฟอร์มการพิจารณาโครงการวิจัยที่ขอเก็บข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ  
ในสังกัดฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์**

**ชื่อโครงการวิจัย**

วัฒนธรรมองค์กรวิดิบำรุงราษฎร์ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์  
(Independent study หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)

**ผู้วิจัยหลัก**

นางสาววงเดือน เรืองรองหิรัญ ID 122622 (Nurse Supervisor, Women Center)

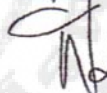
| หัวข้อ                                                                                                              | มี | ไม่มี | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|----------|
| 1. โครงร่างการวิจัย                                                                                                 | ✓  |       |          |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในโครงการวิจัย (แบบสอบถาม)                                                                       | ✓  |       |          |
| 3. เอกสารรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาการวิจัยประจำสถาบัน โรงพยาบาล<br>บำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล / สถาบันต้นสังกัด |    | ✓     |          |

**จากบททบทวนมีความเห็นว่า**

การเก็บข้อมูลนี้ใช้เพื่อประกอบการศึกษาในหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ไม่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลที่เป็นส่วนบุคคล และไม่มีผลกระทบต่อบุคคลและโรงพยาบาลในแง่ภาพลักษณ์ทางสังคมหรือทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะทำให้อุบัติการณ์ร้องดำเนินคดีตามกฎหมายได้ จึงเข้าข่ายโครงการวิจัยประเภท Exemption Review สามารถขอยกเว้นการรับรองด้านจริยธรรมได้ และเห็นสมควรให้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวได้

ทั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาค้นคว้าให้ฝ่ายการพยาบาลเมื่อการศึกษาสิ้นสุดลง

ผู้ทบทวน

  
พิมพ์นิชา เทพวัลย์

พยาบาลผู้ประสานงานด้านการวิจัยอาวุโส

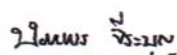
14 มีนาคม 2560

**ผลการพิจารณาโครงการวิจัย**

- ☒ อนุมัติให้เก็บข้อมูลได้  
☐ ไม่อนุมัติ

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม .....

ผู้อนุมัติ

  
นิภาพร จีระบุญ

รองผู้อำนวยการฝ่ายงานคุณภาพและวิจัยทางการแพทย์

14 มีนาคม 2560

  
จิระภรณ์ เล็กดำรงศักดิ์

ผู้อำนวยการสายงานการพยาบาล

14 มีนาคม 2560

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

| รายชื่อ                              | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                                       |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร. ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ  | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ<br>คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร. อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ<br>คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                                                                                |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                  | นางวงเดือน เรืองรองศิริญ                                                                                       |
| วันเดือนปีเกิด                 | 22 มีนาคม 2527                                                                                                 |
| สถานที่เกิด                    | กรุงเทพมหานคร                                                                                                  |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 464/127 มบ.พร้อมพัฒนกรีนโนวารามอินทรา<br>ถนนปัญญาอินทรา แขวงสามวาตะวันตก<br>เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร 10510   |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | หัวหน้าหน่วยศูนย์ผู้ป่วยนอกสูตินรีเวช                                                                          |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน           | บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด(มหาชน)<br>33 สุขุมวิท ซอย 3 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา<br>กรุงเทพมหานคร 10110 |
| ประวัติการศึกษา                |                                                                                                                |
| พ.ศ. 2549                      | พยาบาลศาสตรบัณฑิต<br>จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                                            |
| พ.ศ. 2560                      | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)<br>จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                            |