

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

**THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF
ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT OF VIBHAVADI HOSPITAL EMPLOYEES
WITH BEHAVIOR OF CORE COMPETENCIES**

ชิดชนก แดงอ่อน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

ชิตชนก แดงอ่อน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

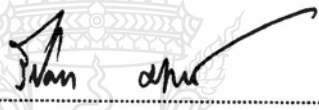
ปีการศึกษา 2557

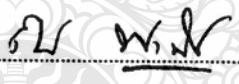
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก
The Relationship between Perception of Organization Culture and
Organizational Commitment of Vibhavadi Hospital Employees with
Behavior of Core Competencies

ชื่อ - นามสกุล นางสาวชิตชนก แดงอ่อน
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ปร.ด.
ปีการศึกษา 2557

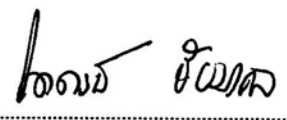
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชดา มิตรสมหวัง, Ph.D.)


..... กรรมการ
(อาจารย์ถนอมพงษ์ พานิช, D.B.A.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ชัยมงคล, ปร.ด.)
วันที่ 14 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชิตชนก แดงอ่อน
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก (2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำนวน 301 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test, F-test และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมากทุกแบบ โดยรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการมากที่สุด สำหรับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมากที่สุด ส่วนพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีสมรรถนะหลักด้านจุดประกายความรู้สึ เป็นเจ้าของและด้านจิตบริการมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กันในทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร สมรรถนะหลัก

Independent Study Title	The Relationship between Perception of Organizational Culture and Organizational Commitment of Vibhavadi Hospital Employees with Behavior of Core Competencies
Name-Surname	Miss Chitchanok Tangon
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Khahan Na-Nan, Ph.D.
Academic Year	2014

ABSTRACT

The objectives of the study were (1) to investigate the level of perception of organizational culture, organizational commitment and behavior of core competencies, (2) to compare the perception of organizational culture, organizational commitment and behavior of core competencies classified by the individual factors, (3) to examine the relationship between the perception of organizational culture and organizational commitment with behavior of core competencies. The sample of the study consisted of 301 Vibhavadi Hospital employees. The data were gathered through the application of questionnaire, and were analyzed using Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, F-test and Pearson Correlation Coefficient.

The results of the study demonstrated that the Vibhavadi Hospital employees had perception of every type of organizational culture at a high level, and the perception of bureaucratic culture was at the highest level. Concerning the organizational commitment, the employees had all aspect of organizational commitment at a high level, and the affective commitment was at the highest level. Every aspect of the behavior of core competencies was found at a high level, and the core competencies in the aspect of ownership and customer service orientation were at the highest level.

Moreover, it was found that the employees with different level of education, income and work experience had differences in the perception of organizational culture, the employees with different age, level of education and work experience had differences in the organizational commitment, and the employees with different gender, and work experience had differences in the behavior of core competencies. The perception of organizational culture, organizational commitment and behavior of core competencies showed a positive relationship at 0.01 level of significant.

Keywords: organizational culture, organizational commitment, core competencies

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมล้าหาญ ณาน อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้ทำการศึกษายกกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดา มิตรสมหวัง ประธานกรรมการสอบและกรรมการสอบ ดร.ถนอมพงษ์ พานิช ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้ ดร.ดวงพร พุทธรังค์ ดร.ปิยฉัตร บุระวัฒน์ และคุณอุบลศรี ถาวรภา ที่กรุณาสละเวลาตรวจความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้ทำการศึกษายกกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ พี่ ๆ ศูนย์สุขภาพและอาชีวอนามัยทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำงานวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้คำแนะนำ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโททุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของการศึกษาและทำงานวิจัยฉบับนี้ และขอบคุณเพื่อน ๆ MGY 56 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้กันเสมอมา

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา และขอกราบขอบพระคุณคุณยาย คุณน้า ที่ได้มอบโอกาสทางการศึกษา ขออานิสงค์อันเกิดจากคุณประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชิตชนก แดงอ่อน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	13
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	13
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	19
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	23
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....	25
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	33
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	36
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลวิภาวดี.....	44
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	60
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	116
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	117
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	119
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	126
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	127
บรรณานุกรม.....	128
ภาคผนวก.....	133
ประวัติผู้เขียน.....	146



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ..... 52
ตารางที่ 3.2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร..... 57
ตารางที่ 3.3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร..... 58
ตารางที่ 3.4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก..... 58
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน..... 61
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านความ ผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก..... 63
ตารางที่ 4.3	แสดงผลเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามเพศ..... 65
ตารางที่ 4.4	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามอายุ..... 66
ตารางที่ 4.5	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 68
ตารางที่ 4.6	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ ของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 69
ตารางที่ 4.7	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรม องค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามรายได้..... 70
ตารางที่ 4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมของ พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้..... 71
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวของ พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้..... 72
ตารางที่ 4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผล สำเร็จของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้..... 74
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย ของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีจำแนกตามรายได้..... 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

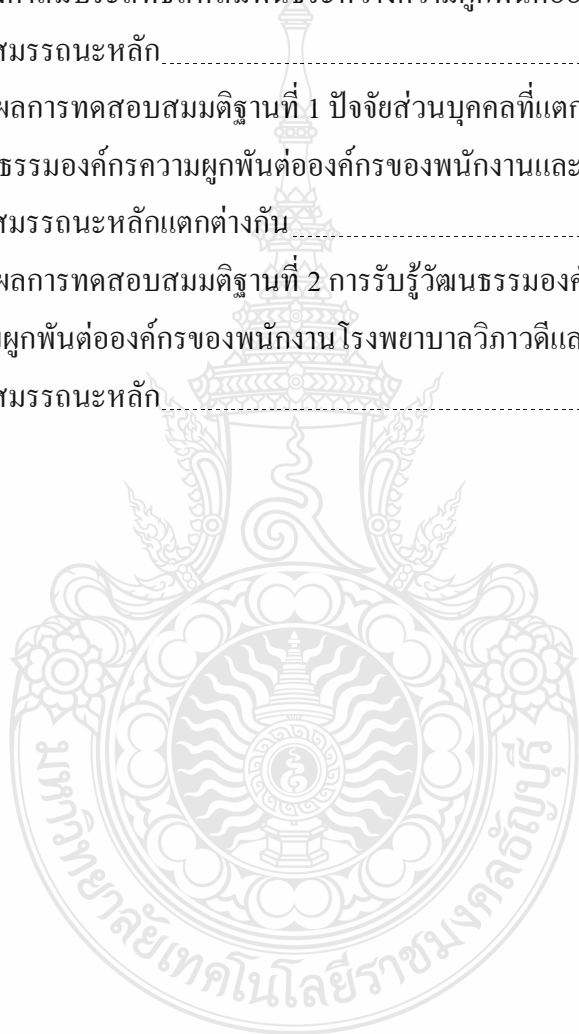
		หน้า
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้.....	76
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรม องค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	78
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมของ พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	79
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	80
ตารางที่ 4.16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	81
ตารางที่ 4.17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	82
ตารางที่ 4.18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	83
ตารางที่ 4.19	แสดงผลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ.....	84
ตารางที่ 4.20	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามอายุ.....	85
ตารางที่ 4.21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล วิภาวดีด้านจิตใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ.....	86
ตารางที่ 4.22	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
ตารางที่ 4.23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	88
ตารางที่ 4.24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล วิภาวดีด้านบรรทัดฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามรายได้..... 90
ตารางที่ 4.26	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน..... 91
ตารางที่ 4.27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของ พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 93
ตารางที่ 4.28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาล วิภาวดีด้านจิตใจ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 94
ตารางที่ 4.29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีด้านการคงอยู่ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 95
ตารางที่ 4.30	แสดงผลเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักจำแนกตามเพศ..... 96
ตารางที่ 4.31	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านสมรรถนะ หลักของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามอายุ..... 97
ตารางที่ 4.32	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านสมรรถนะ หลักของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 99
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้าน สมรรถนะหลักของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามรายได้..... 101
ตารางที่ 4.34	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านสมรรถนะ หลักของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน..... 102
ตารางที่ 4.35	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีด้านเรียนรู้ไม่หยุด จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 104
ตารางที่ 4.36	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพจำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงาน..... 105
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับ ความผูกพันต่อองค์กร..... 107

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับ พฤติกรรมสมรรถนะหลัก.....	108
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรม ด้านสมรรถนะหลัก.....	109
ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและการแสดงพฤติกรรม ด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน.....	110
ตารางที่ 4.41 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีและการแสดงพฤติกรรม ด้านสมรรถนะหลัก.....	113



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองวัฒนธรรมสี่แบบขององค์กร.....	29
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง The Iceberg Model.....	37



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสการดูแลสุขภาพ พบว่ามีแนวโน้มให้ความสำคัญในการเอาใจใส่ดูแลสุขภาพกันมากขึ้นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการเกิดโรคร้ายต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การเยียวยารักษาและเกิดค่าใช้จ่ายจำนวนมากตามมา ดังนั้นจะเห็นได้ว่ามีบรรดาผู้ประกอบการด้านสุขภาพได้ขยายบริการด้านสุขภาพให้ครอบคลุม 3 ส่วนที่สำคัญในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพกันมากขึ้น เริ่มตั้งแต่ส่วนแรก คือ การส่งเสริมสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจให้แข็งแรงเพื่อป้องกันโรคร้ายต่าง ๆ ส่วนที่สอง การบำบัดรักษาโรคร้ายที่เกิดขึ้น และ ส่วนที่สาม คือ การฟื้นฟูสุขภาพหลังการบำบัดรักษา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับในการบริการด้านสุขภาพจากชาวต่างชาติ ทั้งนี้ด้วยหลายปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุน และนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมให้เป็น Medical Hub หรือ ศูนย์กลางธุรกิจที่เกี่ยวกับสุขภาพ และทางการแพทย์ของภูมิภาคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC มีผลให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาจากข้อมูลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงพาณิชย์ พบว่าชาวต่างชาติใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเป็นอันดับหนึ่ง โดยส่วนมากจะเข้ารับบริการการตรวจสุขภาพ รองลงมา คือ ทันตกรรม การผ่าตัดหัวใจ ศัลยกรรมความงาม และศัลยกรรมกระดูก ตามลำดับ จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเดิมเน้นบริการด้านการรักษาโรคต่าง ๆ หันมาพัฒนาบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งบริการด้านเสริมความงามเพื่อสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้น โดยอาศัยความได้เปรียบจากความน่าเชื่อถือในการให้คำปรึกษาและความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ และความพร้อมของอุปกรณ์การแพทย์

ปัจจุบันมีโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 326 แห่ง โดยมีเตียงให้บริการ 33,698 เตียง ให้บริการผู้ใช้บริการประมาณ 55 ล้านครั้งต่อปี มีชาวต่างชาติที่ตั้งใจมารักษา 1.5 ล้านครั้งจาก 200 ประเทศทั่วโลก มีสัดส่วนให้การบริการคิดเป็น 25-30% ของประเทศ ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนจึงเป็นผู้มีส่วนที่สำคัญมากในระบบสาธารณสุข ยิ่งในระยะ 10 ปีหลังผลงานและชื่อเสียงกระจายไปทั่วโลกจนมีชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนจึงกลายเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อระบบบริการด้านสุขภาพ โดยปัจจุบันมีโรงพยาบาลเอกชนได้รับมาตรฐานประเทศไทย HA (Hospital Accredited) จำนวนมาก และมาตรฐานนานาชาติ JCI (Accredited Organizations) กว่า 20 แห่ง การบริการที่มีความสะดวก

รวดเร็ว และมีคุณภาพในโรงพยาบาลเอกชนนั้น ทำให้ดึงดูดผู้ป่วยใช้บริการปีละประมาณ 55 ล้านครั้ง
ทั้ง ๆ ที่ผู้ป่วยมีทางเลือกที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายถ้าเลือกไปใช้โรงพยาบาลของรัฐ

การแข่งขันในธุรกิจของ โรงพยาบาลเอกชนนั้น โดยมีการปรับตัวไม่น้อยซึ่งจะเป็นไปด้วย
กระแสเรื่องของการปรับตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) หรือผลกระทบต่าง ๆ ที่เป็น
ปัจจัยก็ตาม พบว่าโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งมีความเคลื่อนไหวการลงทุนของธุรกิจอย่างต่อเนื่องมี
การปรับตัวควรวรรวมซื้อกิจการ โดยผู้ประกอบการธุรกิจรายใหญ่ เข้าซื้อกิจการขนาดกลางและกิจการ
ขนาดเล็ก หรือแม้แต่การควรวรรวมกิจการระหว่าง 2 เครือข่ายโรงพยาบาลชั้นนำ นอกจากนี้
ปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นในสมรภูมิการแข่งขัน ยังเห็นในเรื่องของการทำตลาดเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้า
ใช้บริการกันอย่างรุนแรงด้วยแคมเปญและโปรโมชั่นเฉพาะกับกลุ่มลูกค้าผู้สนใจและห่วงใยสุขภาพ
ของตนเองที่ต้องการป้องกันตนเองจากโรคร้ายไข้เจ็บ ซึ่งเป็นฐานลูกค้าที่มีขนาดใหญ่ที่สุด แต่ละ
เครือข่ายโรงพยาบาลต่างก็ชูความโดดเด่นในด้านการรักษา และการให้บริการกับศูนย์การแพทย์ที่มีไว้
คอยให้บริการแบบครบวงจร

จากสภาพการแข่งขันในธุรกิจอย่างรุนแรง ทำให้หลายองค์กรต้องเผชิญกับแรงกดดันของ
การแข่งขันที่เกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องสร้างความแข็งแกร่งเพื่อการอยู่รอดและทำให้
ธุรกิจดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพสมรรถนะ (Competency) จึงเป็นปัจจัยของการทำงานที่เพิ่มขีด
ความสามารถให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพราะ
สมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาทักษะของบุคคลเพื่อไปสู่การพัฒนาองค์กรซึ่งเมื่อองค์กรต้องเผชิญ
กับปัญหาการแข่งขันในทางธุรกิจที่รุนแรงเป็นเหตุให้องค์กรต่าง ๆ พยายามเร่งปรับตัวเองเพื่อการอยู่
รอดในการแข่งขันโดยการมุ่งเน้นความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญรวมถึงการปรับปรุงพัฒนา
ประสิทธิภาพและการผลิตการพัฒนาสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้นซึ่งการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจ
ไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรอยู่ในสถานะของความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้
(Competitive Advantage) ดังนั้นจึงทำให้องค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจกับการพัฒนาทักษะและ
ความสามารถของ “ทรัพยากรบุคคล” ให้มากขึ้นเพราะถือว่า “ทรัพยากรบุคคล” เป็นทรัพย์สินทาง
ปัญญา (Intellectual Capital) ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ต้องลงทุนสรรหาว่าจ้างบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้
ความสามารถมาทำงานให้กับองค์กรและสิ่งที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องก็คือการสร้างระบบใน
การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรซึ่งทั้งนี้ถ้าระบบการพัฒนาบุคลากรถูกกำหนด
ขึ้นมาดีแล้วก็จะมีส่วนอย่างมากในการสร้างเสริมแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจให้บุคคลมีความรู้สึก
อยากที่จะทำงานร่วมกับองค์กรนั้น ๆ ตลอดไป (บดินทร์ อินทร์พันธ์, 2553)

อีกนัยหนึ่งวัฒนธรรมองค์กรต้องมีความเข้มแข็ง สามารถหล่อหลอมให้พนักงานมีความตั้งใจ มุ่งมั่น และทุ่มเทสร้างผลการทำงานที่ดี วัฒนธรรมขององค์กรจะแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหลักขององค์กร บางองค์กรมีวัฒนธรรมที่กระจายไปตามฝ่ายต่าง ๆ เช่น ความจงรักภักดีเฉพาะฝ่ายที่ตนเองทำงานอยู่ หรือความซื่อสัตย์ต่อผู้นำของตน เพราะหวังประโยชน์แอบแฝง ในขณะที่บางองค์กรมีความเป็นอันเดียวกันในเป้าหมายส่วนของพนักงานตรงกันกับเป้าหมายขององค์กรที่เป็นเป้าหมายหลัก เช่น วัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การบริการที่เป็นเลิศ นั่นคือ ทุกคนในองค์กรจะตั้งใจทำงานบริการอย่างเต็มความสามารถเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

ปัจจุบันในส่วนของโรงพยาบาลเอกชนต้องประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งการผลิตบุคลากรทางการแพทย์ต้องพึ่งพาภาครัฐเป็นหลักไม่เพียงพอกับความต้องการ ทำให้มีการแข่งขันระหว่างโรงพยาบาลเพื่อรักษาและดึงดูดบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ ดังนั้นการทำให้บุคลากรขององค์กรเกิดความผูกพันเป็นขั้นตอนสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้มีความผูกพันกับองค์กรอย่างระยะยาวเพราะความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับการที่บุคคลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรมีความตั้งใจทุ่มเทแรงใจแรงกายให้กับการทำงานอันเป็นประโยชน์กับองค์กรดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะช่วยยึดเหนี่ยวบุคลากรเข้าด้วยกัน สร้างให้มีขวัญกำลังใจในการทำงาน (กริช สืบสนธิ์, 2538) ในส่วนความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากกับความอยู่รอดขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงประสิทธิผลขององค์กร และชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มในความตั้งใจของบุคคลที่คงอยู่หรือลาออกจากองค์กรได้ (สกวรัตน์ อินทุสมิต, 2543) ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกแต่ละคนที่พึงมีต่อองค์กร ในขณะที่วัฒนธรรมองค์กรเป็นความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมของคนส่วนใหญ่ในองค์กร (ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์, 2546)

โรงพยาบาลวิภาวดี เปิดให้บริการรักษาพยาบาล มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 มีศักยภาพ และความพร้อมทั้งด้านแพทย์ บุคลากร อุปกรณ์ทางการแพทย์ และการบริการที่มีแพทย์เฉพาะทาง กลุ่มโรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย 1) กลุ่มโรงพยาบาลวิภาวดี 6 แห่ง 2) กลุ่มโรงพยาบาลย่อยภายใต้การบริหารงาน 6 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามธุรกิจการแพทย์ และบริษัทย่อยรวม 4 แห่ง และกลุ่มโรงพยาบาลร่วม 2 แห่ง และ 3) โรงพยาบาลที่ลงทุนในหุ้นสามัญ 1 แห่ง ปัจจุบันคนไข้ในเครือวิภาวดีมีสัดส่วนคนไทย 95% ต่างประเทศ 5% ทำให้ทางโรงพยาบาลได้ลงทุนเพิ่มกว่า 400 ล้านบาท ในการก่อสร้างอาคารหลังใหม่เพื่อรองรับคนไข้ที่เพิ่มขึ้นสามารถรองรับจำนวนคนไข้ที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ย 7% ต่อปี และได้ลงทุนอีก 500 ล้านบาท เพื่อเปิดโรงพยาบาลแห่งใหม่ที่นิคมอุตสาหกรรม

อมตะนคร อีกทั้งได้มีการเพิ่มความแข็งแกร่งขององค์กรด้วยการสร้างเครือข่ายจากการซื้อกิจการ เพราะเป็นการสร้างการเติบโตได้อย่างรวดเร็ว และแผนธุรกิจในการขยายตลาดไปยังประเทศพม่า เวียดนามและลาว แต่จะเป็นความร่วมมือกันกับคลินิกท้องถิ่นเพื่อส่งคนไข้เข้ามารักษาที่กลุ่มโรงพยาบาลวิภาวดี ในขณะที่เดียวกันโรงพยาบาลยังได้พัฒนาเครื่องมือในการตลาดรูปแบบ "ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง" ผ่านแอปพลิเคชันเพื่อสุขภาพ โดยคาดหวังว่าจะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ตลอดเวลาที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้พัฒนาการบริการมาโดยตลอดทั้งด้านบริการที่ให้ความประทับใจ และด้านคุณภาพในการรักษาที่มีประสิทธิภาพมีระบบคุณภาพรองรับถึง 3 ระบบ คือ ระบบ JCI มาตรฐานนานาชาติ ระบบ HA มาตรฐานประเทศไทย และระบบ ISO 9001

ช่วงระหว่างที่โรงพยาบาลวิภาวดีดำเนินการขอรับรองระบบคุณภาพ JCI มาตรฐานนานาชาตินั้น ได้มีการปรับกระบวนการบริหารให้มีระบบมากขึ้น โดยเริ่มจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ และมีการสร้างเสริมในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดความแข็งแกร่งเพื่อให้ตรงกับเป้าหมายหลักโรงพยาบาลวิภาวดี เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายหลักที่ตั้งไว้ มีการสร้างเสริมความรู้สึกร่วมกันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กรนอกเหนือจากการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความแข็งแกร่งและสร้างเสริมความรู้สึกร่วมกันต่อองค์กรแล้วนั้น โรงพยาบาลวิภาวดีได้มีการนำเอาขีดความสามารถหลัก (Core Competency) มาเป็นขีดความสามารถที่โรงพยาบาลวิภาวดี คาดหวังว่าพนักงานทุกคน ทุกตำแหน่งต้องแสดงออกพฤติกรรมเหล่านี้ในขณะที่ทำงาน หรือขีดความสามารถหลักของบุคลากรในโรงพยาบาล ลักษณะของคนโดยรวมที่โรงพยาบาลต้องการ ซึ่งกำหนดขึ้นจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของโรงพยาบาลเป็นหลัก โดยกำหนดขีดความสามารถหลักจำนวน 5 องค์ประกอบ ดังนี้ จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การส่งมอบความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุดประกายความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าของ

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเกิดความสนใจในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก โดยผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแผนดำเนินงานในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและสร้างเสริมความรู้สึกร่วมกันในองค์กรอันจะมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานที่โรงพยาบาลต้องการ เพื่อให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

1.3.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากร โรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารทั่วไป สายงานผู้ช่วยการพยาบาล ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนารุรกิจ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม สายงานผู้ช่วยการแพทย์และฝ่ายการตลาด จำนวน 1,224 คน (แผนกบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลวิภาวดี กรกฎาคม 2557)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากร โรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารทั่วไป สายงานผู้ช่วยการพยาบาล ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนารุรกิจ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม สายงานผู้ช่วยการแพทย์และฝ่ายการตลาดจำนวน 301 ตัวอย่าง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร Yamane (1967)

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา มีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ตามแนวคิดของดาฟท์ (Daft, 2001) ดังนี้

1.2.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว

1.2.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ

1.2.3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ

1.2.4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ

1.3 ความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดอัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990)

ดังนี้

1.3.1 ความผูกพันด้านจิตใจ

1.3.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่

1.3.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2. ตัวแปรตาม คือ การแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก ตามขีดความสามารถหลักของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดีดังนี้

2.1 จิตบริการ

2.2 ทำงานเป็นทีม

2.3 เรียนรู้ไม่หยุด

2.4 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

2.5 จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

สิงหาคม 2557 - กุมภาพันธ์ 2558

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

บุคลากร หมายถึง พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง รูปแบบ ความรู้สึกนึกคิดและวิถีปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของสมาชิกในแต่ละองค์กร และเป็นแบบแผน ความเชื่อที่ยึดถือร่วมกัน เพื่อให้คนที่อยู่ในองค์กรทราบว่า การกระทำใดที่เป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับได้โดยต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดและเผยแพร่ให้เข้าใจตรงกัน ทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามสภาพจริงที่เป็นอยู่ ตามแนวคิดของดาฟท์ (Daft, 2001) ประกอบด้วยวัฒนธรรม 4 แบบ ได้แก่

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว หมายถึง การรับรู้ลักษณะองค์กรที่ทำให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายนอกมาก เช่น เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นต้น พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจเองและพร้อมลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็น เพื่อสนองตอบต่อลูกค้าเป็นสำคัญ ผู้นำมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์กรด้วยการกระตุ้นพนักงานให้กล้าเสี่ยง กล้าทดลองคิดทำในสิ่งใหม่ และเน้นการให้รางวัลผลตอบแทนแก่ผู้ที่ริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพิเศษ และมีการมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ หมายถึง การรับรู้ลักษณะองค์กรที่ชัดเจนในเป้าหมายและการประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งตลาด เป็นต้น องค์กรมุ่งให้บริการลูกค้าพิเศษเฉพาะกลุ่มในภาวะแวดล้อมภายนอก แต่ไม่จำเป็นที่ต้องมีความยืดหยุ่นหรือเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว พนักงานคนหนึ่งอาจรับผิดชอบผลการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน นิยมการแข่งขันเชิงรุก ความสามารถเริ่มของบุคคล และพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมาย องค์กรจะพิจารณาการพัฒนาในการทำงาน โดยประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ หมายถึง การรับรู้ลักษณะองค์กรที่ทำให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร เน้นความต้องการของพนักงาน บรรยากาศการทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้ความเอาใจใส่เอื้ออาทร ทั้งพนักงานและลูกค้า ยึดมั่นในการให้ ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ หมายถึง การรับรู้ลักษณะองค์กรที่ทำให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เน้นความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด แต่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของคนหรือกลุ่มคนที่เป็นสมาชิกขององค์กร ที่ต้องการทำงานอยู่กับองค์กรเสมือนหนึ่งเป็นบ้านของตนเองด้วยความเต็มใจและภักดี โดยมีปัจจัยบางอย่างหรือหลายอย่างเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรและขับเคลื่อนไปพร้อมกับองค์กร ในขณะที่สร้างผลการทำงานที่ดีไปพร้อม ๆ กันด้วย ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของอัลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความยึดติดและยึดมั่นของบุคคลต่อองค์กรปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรที่สอดคล้องต่อองค์กรเห็นด้วยและยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กรตั้งใจและพยายามที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง การมีส่วนร่วมจากการทำงานในองค์กรและมีการพิจารณาถึงผลเสียที่จะได้รับหากออกจากองค์กรไปไม่เต็มใจที่จะเสี่ยงกับการสูญเสียในสิ่งที่เขาได้ลงทุนกับองค์กรมาในตลอดระยะเวลาที่เขาทำงาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขาควรที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำหรืออาจเป็นเพราะแรงกดดันจากคนรอบข้าง ความคิดที่บุคคลมีต่อเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อเขาหากเขาจะออกจากองค์กรไป

สมรรถนะหลัก หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิถีคิดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลต่อการทำงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักตามขีดความสามารถหลักของบุคลากรในโรงพยาบาลวิภาวดี อธิบายความหมายขององค์ประกอบไว้ 5 ส่วน ดังนี้

1. จิตบริการ คือ มีความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เหนือความคาดหมาย ให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

2. ทำงานเป็นทีม คือ มีความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน

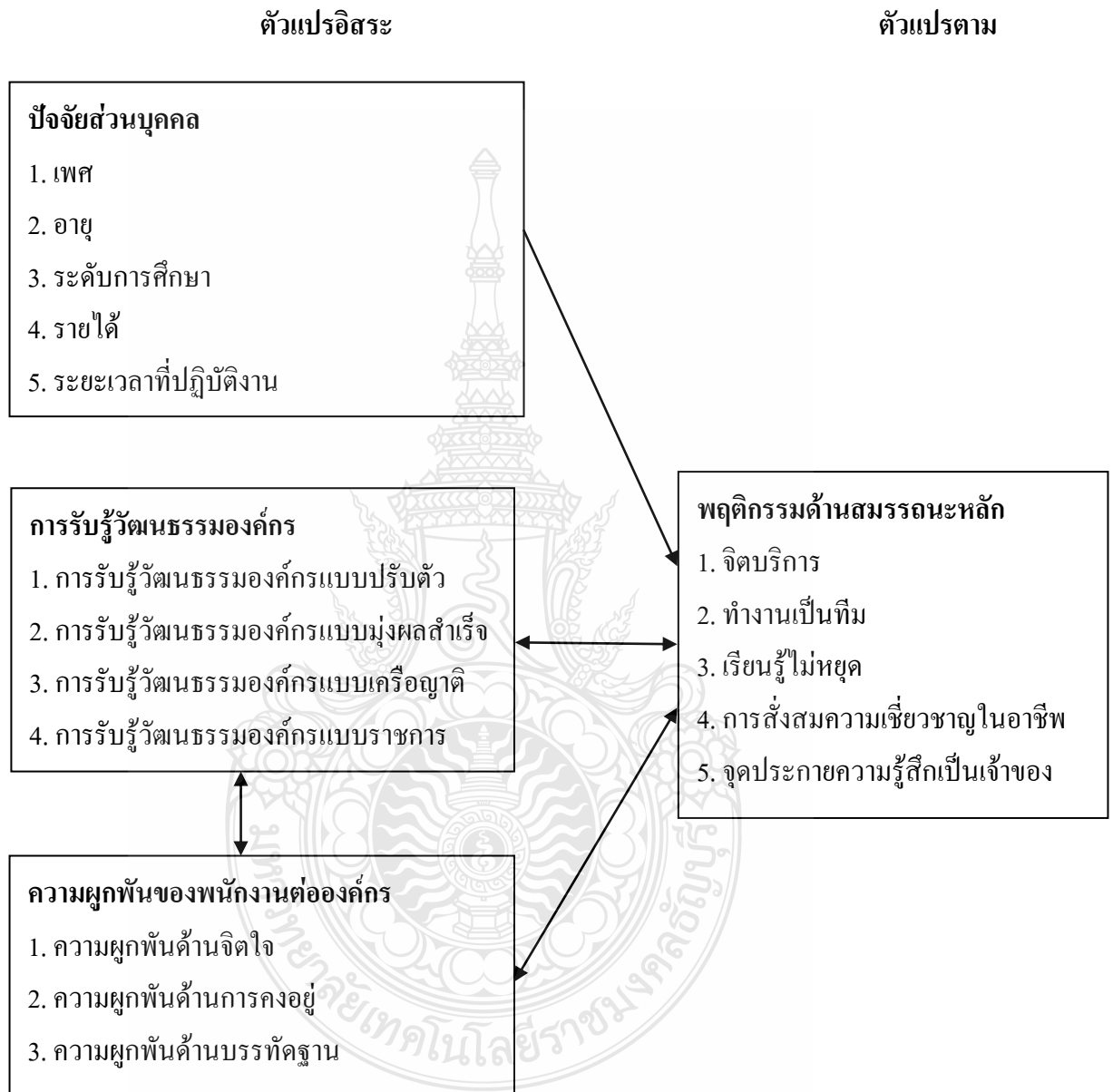
3. เรียนรู้ไม่หยุด คือ ความสนใจใฝ่รู้ พร้อมแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และสามารถในการจัดการงาน แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ คือ มีความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยน พัฒนารูปแบบและวิธีการดำเนินงานอยู่เสมอ รวมถึงความสามารถในการสอนงานผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

5. จุดประกายความรู้สึกรู้สึกเป็นเจ้าของ คือ ภาควิชาภูมิใจ ใส่ใจต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กร พยายามช่วยเหลือและหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ปกป้องภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และผลประโยชน์ขององค์กร สนับสนุนแนวทางการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เป็นข้อมูลให้กับองค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้มีความแข็งแกร่ง เสริมสร้างระดับความรู้สึกผูกพันของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้นและกำหนดพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักให้สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

1.7.2 เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.7.3 เป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อเนื่องแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวความคิดในการศึกษาซึ่งผู้ศึกษาเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
 - 1.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร
 - 1.2 ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร
 - 1.3 ระดับของวัฒนธรรมองค์กร
 - 1.4 รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร
 - 1.5 ประโยชน์และหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 3.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 3.2 ที่มาและพัฒนาการของสมรรถนะ
 - 3.3 ความหมายของสมรรถนะ
 - 3.4 ประเภทของสมรรถนะ
 - 3.5 ขอบเขตของสมรรถนะ
 - 3.6 ลักษณะของสมรรถนะ
 - 3.7 ประโยชน์ของสมรรถนะ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลวิภาวดี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้หลายมุมมอง ดังนี้

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546, น. 20) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบในองค์กรและเป็นแนวทางการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” หรือ “จิตวิญญาณ” ขององค์กร

สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ (2540, น. 28) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย สิ่งประติมากรรม บรรทัดฐาน แบบแผน พฤติกรรม ความเชื่อ อุดมการณ์ ค่านิยม ความเข้าใจ และข้อสมมติของบุคคลจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร

พร ภิศก (2546, น. 27) สรุปไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ กลุ่มของค่านิยมร่วมที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรและช่วยให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจว่าการปฏิบัติใดที่ได้รับการพิจารณาว่ายอมรับได้เกิดแนวการปฏิบัติที่สืบต่อกันมาอีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราว และสื่อทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ

สมยศ นาวิการ (2540, น. 51) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และบรรทัดฐานร่วมกันของบรรดาสมาชิกภายในองค์กร วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานที่ไม่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการที่ผูกบุคลากรขององค์กรเข้าไว้ด้วยกัน

สกาวัฒน์ อินทุสมิต (2543, น. 16) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบแผนในการประพฤติปฏิบัติของคนในองค์กร ซึ่งรวมถึง ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลต่อการแสดงออกของคนในองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้เกิดจากการที่เรียนรู้และพัฒนาจากอดีต และสืบทอดไปยังคนรุ่นใหม่เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อไปในอนาคต

Ouchi (1981, p. 41) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง กลุ่มของสัญลักษณ์พิธีกรรม ขนบธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งแฝงด้วยค่านิยมและความเชื่อขององค์กร เพื่อถ่ายทอดให้แก่พนักงาน

Spender (1983, p. 2) เสนอความหมายวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นระบบความเชื่อที่สมาชิกขององค์กรยึดถือร่วมกัน

Robbins (1989, pp. 467-468) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบความหมายร่วมกันที่เกิดจากสมาชิกขององค์กร ทำให้สามารถแยกความแตกต่างขององค์กรหนึ่งออกจากอีกองค์กรหนึ่งได้

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์กร จากนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง รูปแบบ ความรู้สึกนึกคิดและวิธีปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่เป็น

ตัวกำหนดความแตกต่างของสมาชิกในแต่ละองค์กร และเป็นแบบแผน ความเชื่อที่ยึดถือร่วมกัน เพื่อให้คนที่อยู่ในองค์กรทราบว่า การกระทำใดที่เป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับได้โดยต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดและเผยแพร่ให้เข้าใจตรงกัน ทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

วูฒิชัย สังขรัตน์ (2555, น. 13) ปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่นิยมที่จะแสดงค่านิยมขององค์กรไว้ในวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ทำให้สามารถรับรู้ รับทราบค่านิยมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น จึงแบ่งลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

1. วัฒนธรรมเด่น (Dominant Culture) จะเป็นวัฒนธรรมหลักของคนในองค์กรโดยรวม ซึ่งจะเห็นได้จากค่านิยมหลักขององค์กรนั้น ๆ วัฒนธรรมประเภทนี้จะเป็นวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ที่รับรู้และยอมรับ และเข้าใจร่วมกัน

2. วัฒนธรรมย่อย (Subculture) จะเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มงาน หรือแผนกงาน ซึ่งในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่มีหลายกลุ่มงานหรือหลายแผนกงานก็จะมีวัฒนธรรมย่อย ๆ หลายแบบได้

3. วัฒนธรรมเข้มแข็ง (Strong Culture) จะหมายถึงวัฒนธรรมที่มีน้ำหนักมาก คนเห็นพ้องต้องกันและยอมรับมากจึงเปลี่ยนแปลงยาก วัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะมีผลต่อการควบคุมพฤติกรรมได้มาก และทำให้สมาชิกในองค์กรมีแรงยึดเหนี่ยวกันสูง มีความจงรักภักดี และผูกพันต่อองค์กรมาก

4. วัฒนธรรมที่อ่อนแอ (Weak Culture) จะเป็นวัฒนธรรมที่คนอาจจะไม่เห็นพ้องต้องกันมาก และเปลี่ยนแปลงได้ง่าย และไม่ค่อยมีน้ำหนักต่อสมาชิกเท่าไร ซึ่งจะปรากฏในองค์กรที่เพิ่งก่อตั้งหรือองค์กรที่มีอายุไม่ยาวนาน วัฒนธรรมองค์กรจึงอาจยังไม่มีน้ำหนักต่อสมาชิกมากเท่าใดนัก

ระดับของวัฒนธรรมองค์กร

ระดับของวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของดาฟท์ (Daft, 2001, p. 315) แบ่งเป็น 2 ระดับคือ

1. ระดับพื้นผิวหรือระดับที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์หนึ่ง เช่น สิ่งประดิษฐ์ การออกแบบ สัญลักษณ์ คำขวัญ งานฉลองต่าง ๆ เป็นต้น และพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การแต่งกาย พฤติกรรมแสดงออก ซึ่งทำให้เปลี่ยนแปลงได้ง่าย

2. ระดับลึกลงไปข้างในหรือระดับที่ไม่สามารถมองเห็นได้ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยากและใช้ระยะเวลานานกว่า

รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร

Drucker (1954, p. 73) จำแนกรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรเป็น 7 ลักษณะ ดังนี้

1. วัฒนธรรมขององค์กรที่มีการกำหนดให้พนักงานแต่ละคนมีอิสระในการแสดงพฤติกรรมหรือทัศนคติต่อองค์กร (Individual Autonomy) โดยองค์กรเชื่อว่าบุคคลเหล่านั้นมีความรับผิดชอบในการทำงาน และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมต่อการกำหนดหรือสร้างวัฒนธรรมขององค์กร

2. วัฒนธรรมองค์กรที่มีรูปแบบที่แน่นอน (Structure) เป็นองค์กรที่นำเอากฎระเบียบมาใช้ควบคุมพฤติกรรมหรือทัศนคติของพนักงาน โครงสร้างการบังคับบัญชาในสายงานมีความชัดเจน

3. วัฒนธรรมองค์กรที่ให้การสนับสนุนในการทำงานของพนักงาน (Support) เป็นองค์กรที่ผู้บังคับบัญชาพยายามสร้างแรงจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ

4. วัฒนธรรมองค์กรที่มีเครื่องบ่งบอกลักษณะการดำเนินงานขององค์กร (Identification) องค์กรแบบนี้จะมีการกำหนดพฤติกรรมทั้งในส่วนพนักงานรายบุคคลและพฤติกรรมกลุ่ม ที่มีส่วนทำให้องค์กรมีวิธีการในการประกอบธุรกิจในทิศทางเดียวกัน

5. วัฒนธรรมองค์กรที่มีการนำระบบรางวัลมาใช้ในการสร้างพฤติกรรมหรือทัศนคติ (Performance-reward) ของพนักงานในองค์กรเพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล เป้าหมายกลุ่ม และเป้าหมายองค์กร

6. วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างพฤติกรรมหรือทัศนคติของพนักงานให้มีความอดทนต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร (Conflict Tolerance) เพราะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก ที่ส่งผลกระทบต่อประกอบธุรกิจ ดังนั้น การที่องค์กรสร้างพฤติกรรมหรือทัศนคติของพนักงานให้อดทนต่อความขัดแย้ง ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วย

7. วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการกระตุ้นพฤติกรรมหรือทัศนคติพนักงานให้เกิดการกระตือรือร้นต่อการทำงานตลอดเวลา (Risk Tolerance) หรือให้พนักงานสามารถอดทนต่อความเสี่ยง โดยเฉพาะการทำงานที่มีความท้าทายสูงตามที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้บังคับบัญชาพนักงานต้องกล้าที่จะรับผิดชอบ และตัดสินใจในงานหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด

นอกจากนั้น การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรกับความมีประสิทธิภาพของดาฟท์ (Daft, 2001, pp. 314-323) เสนอแนะว่า ถ้าจัดรูปแบบหรือความเชื่อขององค์กร กลยุทธ์และสภาวะแวดล้อม

ของภายนอกให้เหมาะสมแล้วจะเกิดวัฒนธรรมองค์กร โดยความแตกต่างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ปัจจัย ได้แก่

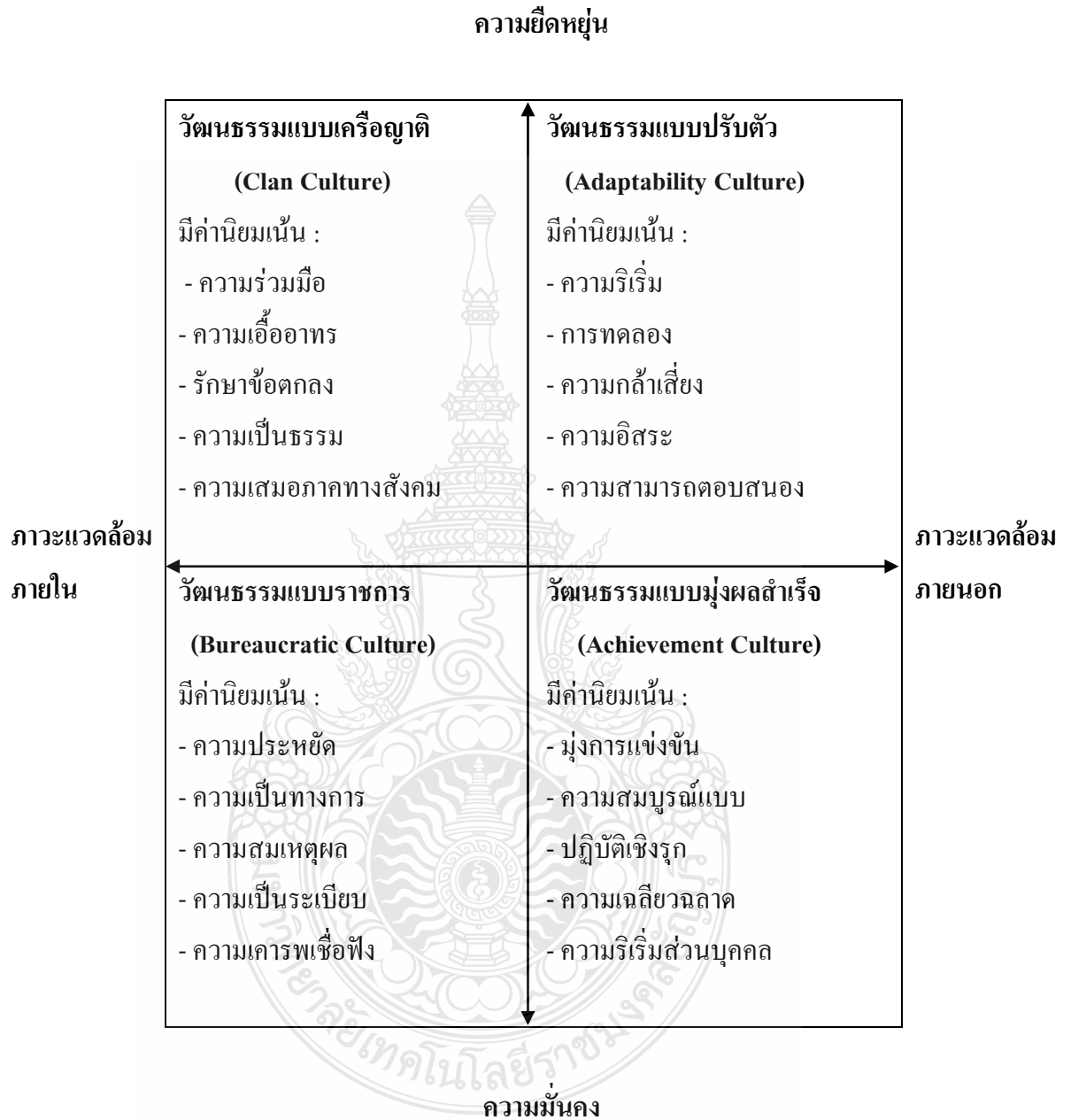
1. ความต้องการของสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กรหรือสภาวะแวดล้อมในการแข่งขันว่าต้องการความยืดหยุ่น (Flexibility) แปรเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอกหรือต้องการความคงที่ (Stability) ไม่สนใจการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอก

2. การมุ่งเน้นกลยุทธ์ว่าต้องการเน้นภายใน (Internal) องค์กรยึดกลยุทธ์ที่สร้างขึ้นมาจากในองค์กรจากบริษัทแม่หรือเน้นภายนอก (External) องค์กร ใช้ปัจจัยแวดล้อมภายนอกเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดกลยุทธ์ เช่น คู่แข่ง ตลาด เป็นต้น

เมื่อทั้งสองปัจจัยผสมผสานกันจะเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรขึ้น 4 แบบ โดยแต่ละแบบมุ่งเน้นวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือญาติ และแบบราชการ



วัฒนธรรมทั้งสี่แบบขององค์กร (Four Corporate Cultures)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองวัฒนธรรมสี่แบบขององค์กร (Daft, 2001, p. 319)

1. วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability Culture) หรือวัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) จะเป็นวัฒนธรรมที่เน้นความยืดหยุ่นสูงและมุ่งเน้นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกโดยมีค่านิยมในเรื่อง

- ส่งเสริมการสร้างสรรค์ การใช้จินตนาการ
- ส่งเสริมให้ทดลอง ให้อลองทำ ผิดพลาดไม่เป็นไรให้ถือเป็นบทเรียน
- ให้อกล้าเสี่ยง ให้อกล้าคิดอะไรที่นอกกรอบได้
- การให้ออิสระ ให้อคิด ให้อทำได้ ให้อมีความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในตัว
- การมุ่งตอบสนองต่อลูกค้าและฝ่ายต่าง ๆ โดยไม่ยึดติดกับกรอบแบบเดิม ๆ

วัฒนธรรมแบบผู้ประกอบการนี้มักจะพบในองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) ที่ผู้ก่อตั้งยังคงบริหารจัดการอยู่

2. วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นเสถียรภาพหรือความมั่นคงและมุ่งเน้นการยอมรับหรือตอบรับจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Stakeholder) องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้จะเน้นความสำเร็จ โดยจะมีเป้าหมายที่ต้องการที่ชัดเจนในเรื่อง ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งตลาด และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง

- การให้แข่งขันกันทำงาน เพื่อสร้างผลงาน
- การรุก การมุ่งมั่น เอาจริงเอาจัง
- การทำอะไรให้เสร็จ ให้สมบูรณ์ ให้ดีที่สุด
- การขยันขันแข็งในการทำงาน
- การริเริ่มในระดับบุคคล เพื่อมุ่งไปสู่ชัยชนะ และความสำเร็จ

ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ พนักงานจะมีการแข่งขันกันทำงานอย่างหนัก และมุ่งเน้นยอดขายและผลกำไรเป็นที่ตั้ง

จากวัฒนธรรมที่กล่าวมาแล้วนี้ ถ้าผู้บริหารสามารถสร้างสรรค์และประสานวัฒนธรรมแบบญาติมิตร วัฒนธรรมแบบปรับตัว และวัฒนธรรมแบบที่เน้นความสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ ก็ย่อมเกิดทั้งประสิทธิผลแก่องค์กรและสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกองค์กรด้วย

3. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) จะเป็นวัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นแต่มุ่งเน้นภายในองค์กร โดยจะมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง

- การทำตามประเพณีปฏิบัติ
- การคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อคนอื่น ๆ

- การเน้นความเป็นทีม
- เน้นการมีส่วนร่วม
- การเห็นพ้องกัน ไม่พยายามสร้างความแตกแยก อะลุ่มอล่วยกัน ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกัน เป็นกันเอง เป็นแบบพี่น้อง

- การเน้นความเป็นธรรม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบนี้มักจะมีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมมาก รวมทั้งมีการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดี ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความภักดีต่อองค์กร ตลอดจนรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรแบบนี้

4. วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีการเน้นความเสถียรภาพหรือความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในขององค์กรเป็นสำคัญ โดยมีค่านิยมสำคัญในเรื่อง

- การประหยัดและมุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน
- เน้นความเป็นทางการ และความเป็นระเบียบแบบแผน
- การใช้เหตุผล ใช้ข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
- การเน้นในระเบียบ คำสั่ง กฎระเบียบต่าง ๆ
- การเชื่อฟัง ทำตามกฎระเบียบ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

แนวคิดของวัฒนธรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ เสถียรภาพ และสามารถทราบผลลัพธ์ที่จะเกิด และเหมาะกับองค์กรที่อยู่สภาพแวดล้อมที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง

กล่าวโดยสรุป ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมแบบใด ล้วนสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้ทั้งสิ้น การยึดวัฒนธรรมแบบใดหรือผสมผสานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับจุดเน้นด้านกลยุทธ์ขององค์กร และความจำเป็นของสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกเป็นสำคัญ และองค์กรหนึ่ง ๆ อาจมีวัฒนธรรมองค์กรมากกว่าหนึ่งแบบหรือผสมผสานกัน

ประโยชน์และหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

Richard L.Daft (2007 อ้างอิงจาก วรรณารต แสงมณี, 2544) วัฒนธรรมองค์กรมักทำหน้าที่สำคัญอย่างน้อยที่สุดอยู่สองประการใหญ่ ๆ ภายในองค์กรนั้น ๆ คือ

1. ทำการรวบรวมสมาชิกในองค์กรให้เป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกัน จนเกิดเป็นความรู้สึกผูกพันร่วมกัน สร้างเอกลักษณ์ขององค์กรเพื่อความภาคภูมิใจและแสดงออกถึงความเป็นทีมเดียวกัน

2. เพื่อช่วยให้องค์กรปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ของสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร และเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

Frank Buytendijk (2006 อ้างอิงจาก ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547) กล่าวถึงที่มาของ วัฒนธรรมองค์กร สามารถจำแนกออกเป็นสองปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน หรือสภาวะแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ผู้นำและบุคลากรของ องค์กร ผู้นำหรือผู้บริหารเป็นผู้ริเริ่มหรือกำหนดวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเพื่อเป็นแบบแผนให้บุคลากร สามารถนำไปปฏิบัติ แต่หากบุคลากรปฏิบัติแล้วไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือทำให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายได้ บุคลากรจะสร้างแบบแผนพฤติกรรมหรือวัฒนธรรมองค์กรใหม่ขึ้นมาแทนวัฒนธรรม เดิม

2. ปัจจัยภายนอก หรือสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า คู่แข่งขัน รัฐบาล เทคโนโลยี ลักษณะทางสังคม ตลอดจนภาวะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ปัจจัยภายนอกนี้มีผลต่อ วัฒนธรรมองค์กรอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันองค์กรต้องประสบกับการแข่งขันที่สูงขึ้นและต้องการ ได้เปรียบการแข่งขันท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรจะอยู่รอดได้ต้อง ดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดที่รวดเร็ว (Speed to Market) ริเริ่มสร้างสรรค์สินค้าและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ประหยัดต้นทุน (Cost-Effective) และปรับตัวอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถ สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว ข้างต้นนี้

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2542) วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กร เช่นเดียวกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และโครงสร้างขององค์กร แม้แต่วัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นมโนทัศน์ที่ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ผู้บริหารอาจจะสร้างองค์กรได้ แต่นักบริหารต้องสร้างความรู้สึกร่วมกัน อยากทำงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และทำงานด้วยพฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับ วัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ ความรู้สึกร่วมกันอยากทำและพฤติกรรมที่ เหมาะสมนี้ สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ด้วย การอาศัยวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวสร้าง

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการประพฤติ ปฏิบัติร่วมของคนในองค์กร หากผู้บริหารทำความเข้าใจในลักษณะวัฒนธรรมที่มีอยู่ภายในองค์กร จะ สามารถวางแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้ สำหรับการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ทำการศึกษาได้ศึกษาตามแนวคิดของดาฟท์ (Daft, 2001) เพื่อใช้วัดระดับการ

รับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย และวัฒนธรรมแบบราชการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร มีผู้ให้นิยามความหมายไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2541, น. 38-39) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า การขาดความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่พฤติกรรมทางลบในการทำงาน เช่น การขาดงาน การมาสาย การไม่ตรงต่อเวลา และการโยกย้ายเปลี่ยนงาน

ประภาพร เหลืองช่วยโชค (2539, น. 12) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่สมาชิกมีความต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป มีความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีความสำเร็จ และรวมถึงการที่สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของเขากับองค์กรมีความสอดคล้องกัน มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

ศราวุธ ภูมิประกร (2541, น. 62) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในความเชื่อและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

ศกาวรัตน์ อินทุสมิต (2543, น. 33) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และมีความเต็มใจที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรของตน เพื่อให้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

Sheldon (1971, p. 143 อ้างอิงจากกัลยลักษณ์ อุทัยจันทร์, 2545, น. 31) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร และเป็นการมององค์กรในด้านบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กรบรรลุเป้าหมาย

Herbert (1976, p. 416) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การประสานพฤติกรรมของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งได้กำหนดกิจกรรมและเสนอแนะแนวทางการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรไว้แล้ว การที่สมาชิกเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับเป้าหมายนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Marsh & Mannari (1977, p. 57) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความภักดีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประเมินองค์กรในทางที่ดี

Steers (1977, p. 46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร

Mowday (1982, p. 27) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีโดยทั่วไป เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตัวเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพดีขึ้นไป

Allen & Mayer (1990, pp. 1-8) เชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะจิตของบุคคลที่มีต่อองค์กร ที่เกิดจากองค์ประกอบของความผูกพัน 3 ด้าน คือ ความรู้สึกผูกพันในด้านจิตใจ ความรู้สึกผูกพันในด้านการคงอยู่ และความรู้สึกผูกพันในด้านบรรทัดฐาน

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรจากนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของคนหรือกลุ่มคนที่เป็นสมาชิกขององค์กร ที่ต้องการทำงานอยู่กับองค์กรเสมือนหนึ่งเป็นบ้านของตนเอง ด้วยความเต็มใจและภักดี โดยมีปัจจัยบางอย่างหรือหลายอย่างเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรและขับเคลื่อนไปพร้อมกับองค์กร ในขณะที่สร้างผลการทำงานที่ดีไปพร้อม ๆ กันด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Kanter (1968) ได้กล่าวถึงความผูกพันมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ

1. ความผูกพันแบบคงอยู่เสมอ (Continuance Commitment) หมายถึง บุคคลได้เสียสละให้กับองค์กรจนมีความคิดว่าเป็นการยากที่จะละทิ้งองค์กรไปได้

2. ความผูกพันแบบติดยึด (Cohesion) คือ ความผูกพันที่ทำให้บุคคลยึดติดกับองค์กรโดยการใช้เทคนิคเช่นการสร้างเกียรติภูมิเพื่อให้บุคคลยึดติดกับสิ่งนั้นๆ เช่น เครื่องแบบหรือเหรียญตรา

3. ความผูกพันแบบควบคุม (Control Commitment) คือ ความผูกพันที่บุคคลถูกทำให้ยึดติดกับวัฒนธรรมขององค์กรซึ่งจะเป็นกรอบบังคับให้พฤติกรรมส่วนบุคคลเป็นไปตามที่องค์กรต้องการ

Allen & Meyer (1990, pp. 1-18) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้สึกผูกพันในด้านทัศนคติหรือด้านจิตใจ คือ บุคลากรมีความผูกพันในด้านจิตใจเนื่องจากพวกเขาปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร

2. ความรู้สึกผูกพันในด้านการคงอยู่ คือ การที่บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันในด้านการคงอยู่เนื่องจากพวกเขาจำเป็นต้องอยู่ในองค์กร

3. ความรู้สึกผูกพันในด้านบรรทัดฐาน คือ การที่บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันในด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากพวกเขารู้สึกว่าเขาควรจะต้องอยู่ในองค์กร

ทั้ง 3 ลักษณะเป็นมุมมองความผูกพันอย่างเชื่อมโยง และประเมินระดับความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรตามสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล เช่น บุคลากรบางคนอาจรู้สึกว่าเขาจำเป็นต้องและควรจะต้องอยู่ในองค์กรทั้ง ๆ ที่เขาไม่ปรารถนาที่จะอยู่เลย ทั้งนี้เนื่องจากเขามีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในด้านการคงอยู่ ซึ่งคำนึงถึงการเห็นประโยชน์หรือความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐาน ซึ่งคำนึงถึงเรื่องความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการสร้างความรู้สึกผูกพันในองค์กร

Steers & Porter (1983, p. 444) ได้สรุปว่าปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันในองค์กรสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล โดยทั่วไปแล้วพนักงานที่มีอายุงานมากมักมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานที่มาจากภายในมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานที่มาจากภายนอก และเมื่อพิจารณาจากเพศ พนักงานหญิงมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานชาย นอกจากนี้ผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าก็มีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า

2. คุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทความผูกพันต่อองค์กรจะมีสูงกว่าในกลุ่มพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูงกว่า และงานนั้นมีความคลุมเครือของบทบาทและมีความขัดแย้งในบทบาทน้อย

3. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะมีสูงในกลุ่มของพนักงานที่มีส่วนร่วมในองค์กรด้วยตนเอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีการกระจายอำนาจ คนยังมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญมากเท่าใด ความผูกพันต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตามนั้น

4. ประสบการณ์ทำงาน ทักษะคติที่มีต่อสมาชิกในองค์กร สามารถพึงพาผู้บังคับบัญชาได้ การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Allen & Meyer (1990, pp. 1-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ เกิดจากปัจจัย 4 ปัจจัย คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณลักษณะทางโครงสร้าง

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย คือ ความมากน้อยในการลงทุนกับองค์กร และทางเลือกที่มีหากคิดจะลาออกจากองค์กร

3. ทำงานร่วมกับองค์กร ซึ่งได้แก่ การอบรมสั่งสอนของครอบครัว กระบวนการกล่อมเกลாதงสังคม และกระบวนการกล่อมเกลามาขององค์กร

กล่าวโดยสรุปก็คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านกลุ่มบุคคลที่ร่วมงาน หากปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาตามแนวคิดของอัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้มีการยอมรับโดยทั่วไป เพื่อใช้วัดระดับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ สามารถให้ความกระจ่างชัดและสามารถประเมินระดับความรู้สึกผูกพันของแต่ละคนได้ครอบคลุม โดยแนวคิดและนิยามกล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กรทั้งทางด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐานผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวทางของอัลเลน และเมเยอร์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะ

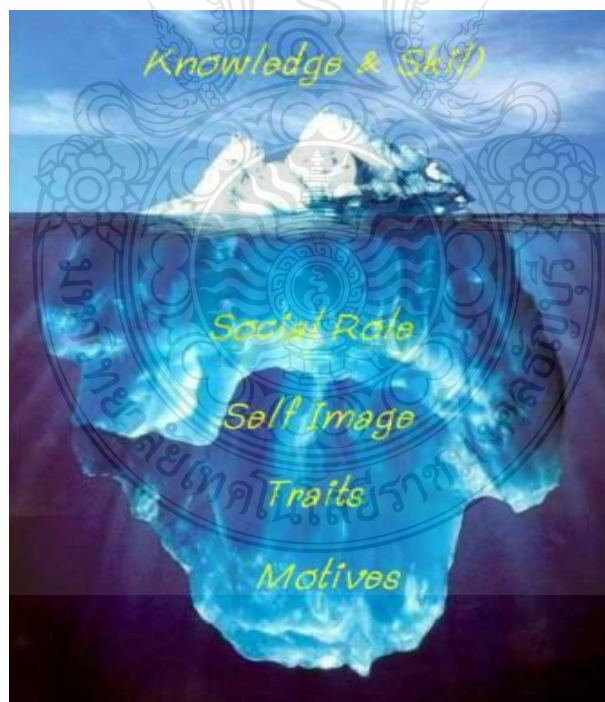
แนวคิดพื้นฐานการที่จะนำบุคคลเข้ามาร่วมงานกับองค์กร คือ การรับสมัครคนดี มีคุณภาพเหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงานเข้ามาในองค์กร แต่การที่จะบ่งชี้ให้เห็นว่า คนดี มีคุณภาพ เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงานนั้นเป็นอย่างไร องค์กรจำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครในแต่ละตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการให้ชัดเจน การกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครที่องค์กรต้องการจากผู้สมัครนั้น เรียกว่า “สมรรถนะ หรือ ชีตความสามารถ (Competency)” และก่อนการสัมภาษณ์คัดเลือกผู้สมัคร ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องวางแผนการสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้สมัครให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่องค์กรต้องการนั้น โดยกำหนดเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนให้กับผู้ที่ได้รับคัดเลือกแตกต่างกันไปตามความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ลักษณะตำแหน่ง และหน้าที่ของงาน เมื่อผู้รับสมัครได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมงาน องค์กรก็ต้องมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลที่จะนำมาพิจารณาการปฏิบัติงาน หากผลการปฏิบัติงานมีศักยภาพเพียงพอองค์กรก็จะรักษาบุคลากรคนดี มีคุณภาพนั้นไว้กับองค์กรต่อไป ด้วยการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ ด้วยการเลื่อน

ตำแหน่ง หรือจ่ายผลตอบแทนเพิ่มเติมกับบุคลากรนั้น แต่หากการปฏิบัติงานไม่มีศักยภาพเพียงพอองค์กรอาจนำบุคลากรนั้นไปพัฒนา โดยกำหนดเกณฑ์การพัฒนาให้มีศักยภาพเพียงพอกับการทำงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ

จากข้อความข้างต้นจะเห็นว่า สมรรถนะ หรือ จิตความสามารถ (Competency) จะแฝงอยู่ในทุกกิจกรรมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพียงแต่ไม่ได้วิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ และนำมาใช้อย่างเป็นระบบเท่านั้นเอง (ธำรงค์ศักดิ์ คงสาส์นดี, 2548, น. 18)

ที่มาและพัฒนาการของสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) เกิดขึ้นในปี ค.ศ.1972 ที่ Harvard University จากความสงสัยของ David McClelland ว่าทำไมพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน จึงได้ทำวิจัยศึกษาโดยแยกพนักงานที่มีผลการทำงานดีออกจากพนักงานที่มีผลการทำงานพอใช้ แล้วทำการศึกษาพนักงานทั้งสองกลุ่มมีการทำงานที่ต่างกันอย่างไร ผลการศึกษารูปได้ว่าพนักงานที่มีผลการทำงานที่ดีมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า “Competency” และในปี 1973 David McClelland ได้เขียนบทความเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือว่าเป็นจุดกำเนิดแนวคิดเรื่อง สมรรถนะที่อธิบายบุคลิกลักษณะของคนเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง The Iceberg Model (ชูชัย สมิตธิไกร, 2550)

จากภาพที่ 2.2 David McClelland อธิบายว่า คุณลักษณะของคนนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ที่บุคคลมีในสาขาต่าง ๆ ที่เรียนรู้มา และส่วนของทักษะ (Skill) ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ พิเศษในด้านต่าง ๆ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนี้ เป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ง่าย สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่า สังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนมากกว่า ส่วนต่าง ๆ นี้ ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของคนที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ (Motives) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำนั้นเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของคน ซึ่งการที่คนมีเพียงความเฉลียวฉลาดที่ทำให้สามารถเรียนรู้องค์ความรู้ และทักษะได้เท่านั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น คนจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่เหมาะสมด้วย จึงจะทำให้เขาสามารถเป็นผู้ที่มีผลงานที่โดดเด่นได้

Richard Boyatzis ได้เขียนหนังสือ “The Competent Manager : A Model of Effective Performance” ขึ้นในปี 1982 โดยใช้คำว่า “Competency” เป็นคนแรก และปี 1996 ได้นิยามความสามารถในงานว่า เป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่หรือเป็นสาเหตุให้ผลงานมีประสิทธิภาพ และเน้นว่า “คุณลักษณะที่อยู่ภายใน” เป็นทักษะไม่ใช่พฤติกรรม เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดอยู่ภายในบุคคลนั้น ทำให้เกิดคุณลักษณะที่แตกต่างอย่างสำคัญมาก เนื่องจากขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการกำหนดหรือเหตุผลจากสิ่งที่อยู่ภายใน การใช้สมรรถนะถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้การทำงานขององค์กรประสบความสำเร็จ

ต่อมา C.K. Prahalad และ Gary Hamel (Prahalad & Hamel, 1990) ได้คิดค้น “ความสามารถหลัก” (Core Competency) ขึ้นโดยเชื่อมโยงสมรรถนะเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อประโยชน์และสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ และได้นิยามว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง การผสมผสานทักษะ ความรู้ และเทคโนโลยีขององค์กรในการดำเนินงาน โดยที่สมรรถนะหลักนี้จะทำให้องค์กรสามารถที่จะรู้ว่าควรที่จะดำเนินงานอย่างไรให้มีความโดดเด่นเหนือคู่แข่ง และเปรียบเสมือนเป็นทรัพย์สินลับที่ถาวรขององค์กร

ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้อธิบายและให้ความหมาย “สมรรถนะ” ไว้มากมาย ซึ่งได้อธิบาย ดังนี้

คณัย เทียนพฤษ (2540, น. 27) ให้คำจำกัดความว่า สมรรถนะโดยรวม หมายถึง ลักษณะบุคคลที่ประกอบด้วย ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

เดชา เดชะวัฒนไพศาล (2543, น. 12) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ทักษะและความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2544, น. 23-28) ให้คำนิยามว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และความมุ่งมั่นที่จะแสดงออก (Commitments) ที่สามารถทำให้คนสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ โดยที่ความรู้จะหมายถึง เนื้อหาที่รู้และเข้าใจข้อเท็จจริง ความนึกคิด ทฤษฎีและแนวคิดที่น่าจะเป็นวัตถุดิบสำหรับการใช้ความคิด ทักษะ หมายถึง การที่เปลี่ยนแปลงความรู้สู่การทำให้ได้ผลงาน และความมุ่งมั่นที่จะแสดงออก หมายถึง แนวโน้มของแต่ละคนที่แสดงพฤติกรรมให้เห็นว่าเรามีค่านิยม ทศนคติ และแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่ง

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2547, น. 27) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ เป็นลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของคนซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Personal Attributes) ในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

Boyatzis (1982 , p. 52) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Mitrani, Dalziel, and Fitt (1992, p. 11) ได้อธิบายว่า สมรรถนะ เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผล หรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน

Spencer and Spencer (1993, p. 38) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ประโยชน์

Rylatt and Lohan (1995, p. 47) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ หรืองานนั้น ๆ

O'Hagan (1996, p. 4-5) ให้ความคิดเห็นว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และค่านิยมซึ่งเป่าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้และทักษะจะเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดและสามารถฝึกอบรมและพัฒนาได้ง่ายกว่าการสร้างหรือปลูกฝังค่านิยม อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าค่านิยม หรือทัศนคติจะทำการปลูกฝังหรือสร้างขึ้น ได้ยากกว่าการฝึกอบรม ความรู้และทักษะ แต่ทั้งหมดก็เป็นพื้นฐานของการเพิ่มพูนและพัฒนาสมรรถนะ

ถึงแม้ว่าความหมายสมรรถนะของนักวิชาการแต่ละคนจะไม่เหมือนกันทีเดียว แต่ก็มีลักษณะร่วมกัน คือ เป็นพฤติกรรมในการทำงานเพื่อผลสำเร็จของงาน และเกี่ยวข้องกับทักษะ ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ สิ่งที่จะต้องเน้นคือ หลักสมรรถนะไม่ใช่ทักษะ ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคล แต่เป็นกลุ่มพฤติกรรมในการทำงานซึ่งเกิดมาจากที่ บุคคลมีทักษะ ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานให้เกิดการประสบผลสำเร็จ หรือมีผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น

จากความหมายของสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปว่าสมรรถนะหรือขีดความสามารถ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในปฏิบัติงานที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

ประเภทของสมรรถนะ

เมื่อพิจารณาที่มาและพัฒนาการของสมรรถนะ พบว่าองค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วย “สมรรถนะ” 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สมรรถนะองค์กร (Organization Competency) คือ สิ่ง que แสดงให้เห็นว่า องค์กรมีความสามารถหลักในการดำเนินธุรกิจ หรือกิจกรรมขององค์กรอย่างไร และจะทำอะไร เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ขององค์กร เป็นต้น

2. สมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ (Human Competency) คือ พฤติกรรม การแสดงออก (Individual Behavior) การใช้องค์ความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติงาน (A Body of Knowledge) และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Social Role) ของบุคลากรในองค์กร เพื่อสนับสนุนสมรรถนะขององค์กร ให้การดำเนินธุรกิจ หรือกิจกรรมขององค์กรประสบความสำเร็จ

ขอบเขตของสมรรถนะ

ขอบเขตของสมรรถนะ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ขอบเขต คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า องค์กรจะมีสมรรถนะ อะไรในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานในเชิงที่เกี่ยวกับเครื่องมือ (Technical Knowledge and Skills) หรือตอบคำถามว่าองค์กรนี้ดำเนินธุรกิจอะไร และใช้ความรู้ความสามารถอย่างไร

2. ค่านิยม และความเชื่อหลัก (Core Values and Belief) เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า องค์กรมีระบบการจัดการกับคนในองค์กรอย่างไร มีบรรยากาศ มีรูปแบบของวัฒนธรรมเป็นอย่างไร

3. สมรรถนะ ด้านความรู้ และทักษะในการทำงาน (Technical Knowledge and Job Skills) เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีสมรรถนะในเรื่องเกี่ยวกับความรู้ หรือทักษะ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานกับเครื่องมือ (Technical Knowledge and Job Skills) อุปกรณ์ (Tools) หรือ บริการ (Service) ขององค์กรอย่างไร และจะเป็นไปในการทำงานเดียวกันกับสมรรถนะหลัก

4. สมรรถนะด้านทักษะ และความสามารถในการแสดงออก (Performance Skill and Competencies) เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า องค์กรต้องการบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพ การมีปฏิสัมพันธ์ ใด ๆ จึงจะเป็นไปในรูปแบบเดียวกับองค์กรที่ต้องการ หรือเป็นไปตามวัฒนธรรม ค่านิยม หรือ ความเชื่อขององค์กร

ลักษณะของสมรรถนะ

ลักษณะของสมรรถนะแสดงออกได้หลากหลายตามมุมมองแต่ละแนวคิด เช่น

- มุมมองทางประเทศสหรัฐอเมริกา มองว่า สมรรถนะ เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ที่พนักงาน มีความรู้ทักษะ และความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานผู้นั้น

- มุมมองทางประเทศอังกฤษ มองว่า สมรรถนะ เป็นผลลัพธ์ (Output) ที่ได้จากการ ปฏิบัติงาน ที่เกิดจากการกำหนดเงื่อนไขในงานนั้น

สามารถสรุปลักษณะสมรรถนะในมุมมองต่าง ๆ ได้ คือ (McLagan, 1997, pp. 40-47)

1. สมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Task) เป็นการแสดงถึงว่า สมรรถนะต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็นงานย่อย ๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้ เช่น งานทำความสะอาดพื้น งานย่อย คือ การเลือกไม้กวาด ซึ่งงานย่อยลงไปอีกก็จะมีความสามารถในการเลือกไม้กวาดว่าจะ เลือกใช้ไม้กวาดอันใดในการทำงานที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด

2. สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) เป็นการแบ่งสมรรถนะ ออกเป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งจะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์รวม

3. สมรรถนะตามลักษณะของผลกระทำ (Competency as Outputs) สมรรถนะลักษณะนี้ จำเป็นที่จะต้องค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อให้ได้มาถึงความ ต้องการในการผลิตหรือบริการ จากนั้นจึงแบ่งผลที่ได้ออกมาเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ และกำหนด คุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นผลที่ได้ (Outputs) จะ สามารถออกแบบผลผลิตได้ ผลที่ได้ดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดพิมพ์เขียว ความต้องการของลูกค้าและ แบบจำลองของผลผลิตต่อไป

4. สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge, Skill and Attitude) คนที่ฉลาดรอบรู้จะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือวิธีการต่าง ๆ ที่จะบ่งบอกว่า คน ๆ

นั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง โดยใช้สมรรถนะที่จะแสดงถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การกำหนดเป้าหมาย การหาหนทางที่จะแก้ไข ปัญหา เพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย และการใช้เป้าหมาย เป็นตัวกำหนดความสำคัญในการทำงาน

5. สมรรถนะตามลักษณะของแต่ละคนที่มีอยู่ (Competency as Attribute Bundle) เป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการของสมรรถนะเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งเป็นเรื่องยากมากที่จะเจาะจงว่าเป็นความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ ตัวอย่างเช่น ภาวะผู้นำจะต้องแสดงพฤติกรรมที่สามารถจูงใจให้บุคคลปฏิบัติตามได้ เป็นต้น

ประโยชน์ของสมรรถนะ

สมรรถนะ มีประโยชน์ในหลายระดับที่แตกต่างกัน สรุปได้ 4 เป้าหมาย คือ (Rylatt and Lohan, 1995, pp. 56-58)

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน

- มีความชัดเจนในการเชื่อมโยงลำดับขั้นของการเรียนรู้ การถ่ายโอนทักษะในการปฏิบัติงาน และการปรับตัวต่อการทำงาน เพื่อคุณค่าและศักยภาพในการทำงานที่จะแสดงให้เห็นต่อความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

- เพิ่มความสามารถได้รู้ถึงพนักงานในการที่จะสามารถถ่ายโอนทักษะ และฝึกให้เป็นทักษะที่จำเป็นต่อความต้องการของตลาด

- พนักงานสามารถรู้ถึงสมรรถนะที่แท้จริงของตนเองที่ได้รับจากการประเมินร่วมกันระหว่างองค์กร และพนักงานทำให้รู้ถึงสมรรถนะที่ต้องการในองค์กร หรือใช้เปรียบเทียบภายนอกองค์กรได้

- องค์กรที่ยึดหลักการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีทัศนคติ และค่านิยมที่ชัดเจนต่อการเรียนรู้ และความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน

- มีการประเมินวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เนื่องจากมีการประเมินที่สามารถเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งขึ้น เป็นการเตรียมการที่จะกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้พยายามฝึกฝนตนเองให้เข้ากับมาตรฐาน

2. ประโยชน์ต่อองค์กร

- ทำให้องค์กรสามารถที่จะมุ่งฝึกฝนอบรม เพื่อลดช่องว่างทางทักษะ ความรู้ และทัศนคติ ด้วยการฝึกอบรมเฉพาะและมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นที่ต้องการตามลักษณะงาน

- ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการรับสมัครงานด้วยการเปรียบเทียบสมรรถนะที่ต้องใช้ในงานกับสมรรถนะที่ผู้สมัครงานแต่ละคนมีอยู่

- เกิดความคุ้มค่าในการฝึกอบรม ที่จะขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการเพิ่มผลิตผล และการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

- สร้างความเชื่อมั่นมากขึ้นแก่องค์กร ในการตัดสินใจว่าทรัพยากรมนุษย์ของคณบดี มีความมุ่งมั่นที่จะต้องฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะอย่างแท้จริง

- ช่วยในการประเมินทั้งการประเมินผลกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากร ประเมินผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลงานของหน่วยงาน

- ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานและองค์กรมีความคล่องตัว เพราะสามารถกำหนดสมรรถนะไปยังผู้เกี่ยวข้องได้โดยตรง

3. ประโยชน์ต่ออุตสาหกรรม

- สามารถกำหนด และระบุถึงทักษะที่จำเป็น และตรงกับความต้องการของงานด้านอุตสาหกรรมได้ดียิ่งขึ้น

- ช่วยให้การจัดฝึกอบรมในภาครัฐ และภาคอุตสาหกรรมต้องเกี่ยวข้อง และเชื่อมโยงกับมาตรฐานอุตสาหกรรมในระดับสากล

- ช่วยทำให้การไปสู่ผลสำเร็จมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการลดความซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรม

- ช่วยส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะ ความชำนาญในเชิงกว้างที่เป็นประโยชน์ และเชื่อมโยงกับการพัฒนาในอนาคต

4. ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจระดับประเทศ

- ทำให้มีการพัฒนารูปแบบของสมรรถนะที่จะแข่งขันได้ในตลาดโลก

- เป็นการส่งเสริมให้มีการลงทุนภาคอุตสาหกรรมในระดับสากล โดยพิจารณาจากแรงงานที่มีทักษะเป็นสำคัญ

- เป็นการประเมินในระดับประเทศ เมื่อเทียบกับความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานสากลในปัจจุบัน

- ส่งเสริมให้บุคคลได้รับรู้ถึงสมรรถนะที่อุตสาหกรรมต้องการอย่างเท่าเทียม โดยมีการจัดลำดับของการเรียนรู้เทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

สรุป แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะแฝงอยู่ในทุกกิจกรรมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร แบ่งได้ 2 ประเภท คือ สมรรถนะขององค์กร และสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สามารถนำแนวคิดไปประยุกต์ และปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในหลายระดับ เช่น พนักงาน องค์กร อุตสาหกรรม และเศรษฐกิจระดับประเทศ ทั้งนี้เพื่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลวิภาวดี

เกี่ยวกับโรงพยาบาลวิภาวดี

โรงพยาบาลวิภาวดี ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2529 ตั้งอยู่เลขที่ 51/3 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โดยเน้นการให้บริการด้านการดูแลสุขภาพตลอดจนตรวจวินิจฉัยบำบัดโรคโดยทีมแพทย์ และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทุกสาขาพร้อมด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีรพพยาบาลพร้อมรับ-ส่งคนไข้ทั่วประเทศ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ต่อมาโรงพยาบาลวิภาวดี ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนที่ดำเนินธุรกิจด้านสถานพยาบาลได้เข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ และเป็นบริษัท โรงพยาบาลวิภาวดี จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีชื่อย่อในตลาดหลักทรัพย์ว่า VIBHA โรงพยาบาลวิภาวดีมีเตียงรองรับผู้ป่วย 350 เตียง มีห้องตรวจกว่า 70 ห้อง สามารถให้บริการผู้ป่วยนอกได้ถึงวันละ 1,500-2,000 คน ด้วยศูนย์บริการทางการแพทย์เฉพาะทางครบทุกสาขา แพทย์ประจำกว่า 50 ท่าน และแพทย์ที่ปรึกษากว่า 250 ท่าน อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่สำคัญ อาทิ เครื่อง X-ray คอมพิวเตอร์ เครื่องวัดสมรรถภาพปอด การผ่าตัดด้วยการส่องกล้อง และการส่องกล้องตรวจระบบทางเดินอาหาร เครื่อง MRI เครื่องทำเลสิก ฯลฯ ทั้งยังได้รับการรับรองระบบ JCI มาตรฐานนานาชาติ ระบบ HA มาตรฐานประเทศไทย และระบบ ISO 9001

วิสัยทัศน์

โรงพยาบาลวิภาวดีจะเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำ ที่มุ่งมั่น สร้างคุณค่า และความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ด้วยมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ทั้งในประเทศและต่างประเทศภายในปี 2560

พันธกิจ

มุ่งมั่นให้บริการทางการแพทย์ทั้งด้านการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม ฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย บุคลากรที่มีคุณภาพ มีจริยธรรม และบริการที่ดีเลิศ มีการบริหารจัดการ สร้างความร่วมมือกับโรงพยาบาลเครือข่าย และรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยมองค์กร

ใส่ใจ ร่วมมือ ซื่อสัตย์ พัฒนา ฝ่าฟันความรู้ สู่ความเป็นเลิศ

สมรรถนะหลักของโรงพยาบาลวิภาวดี

สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะที่โรงพยาบาลวิภาวดี คาดหวังว่าพนักงานทุกคน ทุกตำแหน่ง จำเป็นต้องแสดงออกพฤติกรรมเหล่านี้ในขณะปฏิบัติงาน หรือเรียกได้ว่าเป็นขีดความสามารถหลักของบุคลากรในโรงพยาบาล ลักษณะของคนโดยรวมที่โรงพยาบาลต้องการ

ซึ่งกำหนดขึ้นจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายโรงพยาบาลเป็นหลัก โดยกำหนดขีดความสามารถหลักจำนวน 5 Core Competency ดังนี้

1. จิตบริการ คือ มีความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้เหนือความคาดหมาย ให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

2. การทำงานเป็นทีม คือ มีความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน

3. เรียนรู้ไม่หยุด คือ ความสนใจใฝ่รู้ พร้อมแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และสามารถในการจัดการงาน แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ คือ มีความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยน พัฒนารูปแบบและวิธีการดำเนินงานอยู่เสมอ รวมถึงความสามารถในการสอนงานผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

5. จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ คือ ภาวะภูมิใจ ใส่ใจต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กร พยายามช่วยเหลือและหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ปกป้องภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และผลประโยชน์ขององค์กร สนับสนุนแนวทางการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดา รุ่งธีระ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทย กรณีศึกษาบริษัทข้ามชาติเกาหลีใต้ในประเทศไทย ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานไทยในบริษัทเกาหลี 3 บริษัท คือ 1) บริษัท แอลจีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด 2) บริษัท ไทยซัมซุง อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด 3) บริษัท สุนโดมอเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรในบริษัทข้ามชาติของเกาหลีในประเทศไทยมีความคล้ายคลึงกับแม่แบบวัฒนธรรมองค์กรของประเทศเกาหลีทั้ง 5 มิติ คือ มิติความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ มิติความเป็นกลุ่มนิยม มิติความเป็นชาย มิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และมิติการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว อีกทั้งพนักงานไทยมีความพึงพอใจในวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมากแต่ไม่ได้มีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ขจิตรพร คมขำ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่าง 300 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของไปรษณีย์ไทยเป็นวัฒนธรรมที่เน้นด้านความมั่นคง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อย พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับแรก

และเห็นว่าคำตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงานสร้างความมั่นคงในการดำรงชีพและยินดีปฏิบัติตนตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานได้กำหนดอย่างเคร่งครัด ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับผูกพันมาก เมื่อมาพิจารณาจากปัจจัยย่อย พบว่า ความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมาจากเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องที่ร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานมีคุณภาพ ตอบสนองต่อพันธกิจหรือความมุ่งหมายขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจะมีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น

บุญพร ศิริรัตนะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันและความสุขในองค์กรระหว่างพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท ตรวจสอบสินค้าสากล (อัสโก้) จำกัด และบริษัท โอเมค จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทยใน บริษัท ตรวจสอบสินค้าสากล (อัสโก้) จำกัด จำนวน 100 คน และพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจญี่ปุ่นที่ตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออกของ บริษัท โอเมค จำกัด จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานชาวไทยในองค์กรญี่ปุ่นมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันและความสุขในองค์กรมากกว่าพนักงานชาวไทยในองค์กรไทยในทุก ๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเห็นได้อย่างชัดเจนในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรแบบกลุ่มและวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร

บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท มอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีเชื้อชาติไทยและสัญชาติไทย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะการปฏิบัติงานระหว่าง 14-16 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานขาย / ตลาดปฏิบัติงานประจำภาคเหนือความคิดเห็นของบุคลากรใน บริษัท มอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท มอนซานโต้ จำกัด โดยภาพรวม พบว่าสมรรถนะหลักทุกด้านมีความสำคัญในระดับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ด้านส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.91) และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านได้แก่ ด้านการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.41) และด้านการพัฒนาตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรใน บริษัท มอนซานโต้

ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในภาพรวมจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันทุกด้านซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รังสิมา เหลืองอ่อน (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน และขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 3 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง 255 คน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ คือ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงตั้งแต่ 18-30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาอยู่ในช่วงมัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 1-3 ปี และมีระดับเงินเดือน 5,000-7,000 บาท

โดยภาพรวมด้านความต้องการแรงจูงใจในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ลำดับแรกเป็นความต้องการด้านความปลอดภัย รองลงมาความต้องการความรัก ความต้องการทางสรีระเป็นลำดับที่ 3 ความต้องการพัฒนาตนเองเป็นลำดับที่ 4 และสุดท้ายเป็นความต้องการความรู้สึกว่าตนเองมีค่า

โดยภาพรวมด้านขีดความสามารถอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของขีดความสามารถด้านความรู้เป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นด้านทักษะ และด้านเจตคติเป็นลำดับสุดท้าย

เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน และขีดความสามารถ โดยการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ปรากฏผลการทดสอบทั้งส่วนที่ปฏิเสธและยอมรับตามสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

ด้านความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัย พบว่า ด้านเพศ มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ด้านอายุและด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านระดับเงินเดือน มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ด้านระยะเวลาการทำงาน มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมแตกต่างกัน ($p < .05$)

ด้านขีดความสามารถ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านสถานภาพสมรส และด้านระยะเวลาการทำงาน และด้านระดับเงินเดือน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ด้านระดับการศึกษา มีขีดความสามารถแตกต่างกันในทุกด้าน

ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม พัทยา ชลบุรี จำนวน 10 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง 372 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. โดยภาพรวม บุคลากรในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา ชลบุรี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในระดับมากทุกแบบ โดยรับรู้แบบราชการเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นแบบเครือข่าย แบบปรับตัว และแบบมุ่งผลสำเร็จเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันขององค์กร โดยการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ปรากฏผลการทดสอบทั้งส่วนที่ปฏิเสธและยอมรับตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ผลการทดสอบที่ปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย มีอยู่ 2 ส่วน ส่วนแรกเมื่อพิจารณาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหญิงและชาย พบว่า มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 แบบ ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือข่าย หรือแบบราชการ เช่นเดียวกับส่วนที่สองที่พบว่า แม้พนักงานจะมีระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรมากหรือน้อยก็ตาม พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน

สำหรับผลการทดสอบที่ยอมรับตามสมมติฐานของการวิจัย มี 4 ส่วนด้วยกัน ส่วนแรกเมื่อแบ่งตามแผนงานที่สังกัด พบว่า พนักงานที่สังกัดแผนกงานบริการส่วนหน้า งานอาหารและเครื่องดื่ม งานแม่บ้าน และงานอื่น ๆ มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายและแบบราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยพนักงานรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการได้สูงกว่าแบบเครือข่าย ส่วนที่สองพิจารณาตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร พบว่าพนักงานที่ทำงานกับองค์กรมานาน สามารถรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการได้มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ส่วนที่สามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน พบว่าพนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มากกว่าพนักงานชาย อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) และส่วนสุดท้าย พบว่า พนักงานที่ทำงานในแผนกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) โดยพนักงานมีความผูกพันด้านการคงอยู่สูงกว่าด้านจิตใจ

3. เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ ($p < 0.01$)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษา และมีระเบียบวิธีการศึกษาในด้านการกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารทั่วไป สายงานผู้เฒ่าวยการโรงพยาบาล ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม สายงานผู้เฒ่าวยการแพทย์ และฝ่ายการตลาด จำนวน 1,224 คน (แผนกบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลวิภาวดี, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

โดยแทนค่าขนาดของประชากร (N) เท่ากับ 1,224 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าความคลาดเคลื่อน E ที่ 0.05 ได้ผลดังนี้

$$n = \frac{1,224}{1+1,224(0.05)^2}$$
$$= 301.47 \approx 301 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 301 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกตัวแทนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะมีลำดับขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิจารณญาณ หรือแบบเจาะจง (Judgment or Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารทั่วไป สายงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนารุทกิจ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม สายงานผู้อำนวยการแพทย์ และฝ่ายการตลาด จำนวน 1,224 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Stratified Random Sampling) กับกลุ่มบุคลากรของโรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารทั่วไป สายงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนารุทกิจ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม สายงานผู้อำนวยการแพทย์ และฝ่ายการตลาด ซึ่งทราบจำนวนที่แท้จริง คิดเป็นสัดส่วน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ฝ่าย/สาขางาน	จำนวน ประชากร	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง
1. ฝ่ายการพยาบาล	676	55.23	166
2. ฝ่ายบริหารทั่วไป	65	5.31	16
3. สาขางานผู้อำนวยการโรงพยาบาล	34	2.78	8
4. ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์	149	12.17	37
5. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนาธุรกิจ	62	5.07	15
6. ฝ่ายบัญชีและการเงิน	98	8.01	24
7. ฝ่ายเภสัชกรรม	83	6.78	20
8. สาขางานผู้อำนวยการแพทย์	51	4.17	13
9. ฝ่ายการตลาด	6	0.49	2
รวม	1,224	100.00	301

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีการจับฉลากโดยการเขียนหมายเลขกำกับกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายการก่อนแล้วจึงจับฉลากขึ้นมาจากบัญชีรายชื่อทั้งหมดของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามโดยได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาเรียบเรียงจาก ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) ประกอบด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษา เรียบเรียงจาก ชวนา อังคนุรักษ์พันธ์ (2546) ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการ คงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักดังนี้

เกณฑ์คำถามให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก (Positive Item Statement) ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม บ่งบอกความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะให้คะแนนดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงลบ (Negative Item Statement) ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม บ่ง บอกรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กร จะให้คะแนน ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก เป็น แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามขีดความสามารถหลักของบุคลากรในโรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุด ประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของเป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตาม แนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักดังนี้

5	หมายถึง มากที่สุด
4	หมายถึง มาก
3	หมายถึง ปานกลาง
2	หมายถึง น้อย
1	หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาอาศัยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2543, น. 82) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก หรือ เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง หรือ ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย หรือ ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านพฤติกรรมสมรรถนะหลัก ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำราวารสารทฤษฎี รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักโดยใช้การเรียบเรียง ประยุกต์ ปรับปรุง และเพิ่มเติมบางส่วนของแบบสอบถามตามแนวคิดของนักวิจัยท่านอื่น ดังนี้

2.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาเรียบเรียงจาก ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) ประกอบด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ โดยมีขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม จำนวน 46 ข้อ ดังนี้

2.1.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว หมายถึง การรับรู้ลักษณะองค์กรที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายนอกมาก เช่น เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นต้นพนักงานมีอิสระในการตัดสินใจเองและพร้อมลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็นเพื่อสนองตอบต่อลูกค้าเป็นสำคัญ ข้อ 1-11 จำนวน 11 ข้อ

2.1.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ หมายถึง การรับรู้ลักษณะองค์กรที่ชัดเจนในเป้าหมายและการประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งตลาด เป็นต้นนิยมการแข่งขันเชิงรุก ความสามารถเริ่มของบุคคล และพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมาย ข้อ 12-22 จำนวน 11 ข้อ

2.1.3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ หมายถึง การรับรู้ลักษณะองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร เน้นความต้องการของพนักงาน บรรยากาศการทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ข้อ 23-36 จำนวน 14 ข้อ

2.1.4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ หมายถึง การรับรู้ลักษณะองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เน้นความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบยึดหลักการประหยัด ข้อ 37-46 จำนวน 10 ข้อ

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาเรียบเรียงจาก ชวนา อังคนุรักษ์พันธ์ (2546) ประกอบด้วย ความผูกพันในด้านจิตใจ ความผูกพันในด้านการคงอยู่ และความผูกพันในด้านบรรทัดฐาน โดยมีขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม จำนวน 27 ข้อ ดังนี้

2.2.1 ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความยึดติดและยึดมั่นของบุคคลต่อองค์กรปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรซื่อสัตย์ต่อองค์กรเห็นด้วยและยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กรตั้งใจและพยายามที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย ข้อ 1-9 จำนวน 9 ข้อ

2.2.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง การมีส่วนร่วมจากการทำงานในองค์กรและมีการพิจารณาถึงผลเสียที่จะได้รับหากออกจากองค์กรไปไม่เต็มใจที่จะเสี่ยงกับการสูญเสียในสิ่งที่เขาได้ลงทุนกับองค์กรมาในตลอดระยะเวลาที่เขาทำงาน ข้อ 10-17 จำนวน 8 ข้อ

2.2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขาควร จะอยู่ในองค์กรต่อไปเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำหรืออาจเป็นเพราะแรงกดดันจากคนรอบข้างความคิดที่บุคคลมีต่อเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อเขาหากเขาจะออกจากองค์กรไป ข้อ 18-27 จำนวน 10 ข้อ

2.3 พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามจิตความสามารถหลักของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ โดยมีขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

2.3.1 จิตบริการ หมายถึง มีความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เหนือความคาดหมาย ให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ ข้อ 1-5 จำนวน 5 ข้อ

2.3.2 ทำงานเป็นทีม หมายถึง มีความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน ข้อ 6-10 จำนวน 5 ข้อ

2.3.2 เรียนรู้ไม่หยุด หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ พร้อมแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และสามารถในการจัดการงาน แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อ 11-15 จำนวน 5 ข้อ

2.3.4 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ หมายถึง มีความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยน พัฒนารูปแบบและวิธีการดำเนินงานอยู่เสมอ รวมถึงความสามารถในการสอนงานผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อ 16-20 จำนวน 5 ข้อ

2.3.5 จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ หมายถึง ภาควุมิใจ ใส่ใจต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กร พยายามช่วยเหลือและหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ปกป้องภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และผลประโยชน์ขององค์กร สนับสนุนแนวทางการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ ข้อ 21-25 จำนวน 5 ข้อ

3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการศึกษา

4. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้

5. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขแล้วให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อเห็นว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม ให้ 0 เมื่อไม่เห็นด้วยว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม และ -1 เมื่อเห็นว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถามเมื่อได้รับการพิจารณา และตรวจสอบแล้วผู้ศึกษาจึง

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนี ความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence : IOC) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556, น. 140-147) ใช้สูตรดังนี้

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้และหากต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ผลสรุปความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.60-1 ผู้ทำการศึกษาจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556, น. 147) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แสดงในตารางที่ 3.2 ถึง ตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว	0.865
2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ	0.906
3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย	0.954
4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ	0.709
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.955

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
---------------------	------------------

1. ความผูกพันด้านจิตใจ	0.853
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่	0.466
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	0.749
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.747

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านจิตบริการ	0.765
2. ด้านทำงานเป็นทีม	0.733
3. ด้านเรียนรู้ไม่หยุด	0.786
4. ด้านการตั้งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	0.838
5. ด้านจุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ	0.778
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.922

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปดำเนินการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย คือ บุคลากรของโรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารทั่วไป สายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนารุรกิจ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม สายงานผู้อำนวยการแพทย์ และฝ่ายการตลาด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจำนวน 301 ชุด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้วผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และข้อมูลจากตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา โดยนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ค่าสถิติ t-test และ F-test ใช้ทดสอบการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักผู้ศึกษานำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 301 คนมาวิเคราะห์และเสนอผลการศึกษาโดยใช้ตารางประกอบคำอธิบายแบ่งออกเป็น 3 ตอนและเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกันผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำนวน 301 คน โดยใช้ความถี่ และร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน มีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	57	18.9
หญิง	244	81.1
รวม	301	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	17	5.6
20-29 ปี	161	53.5
30-39 ปี	65	21.6
40-49 ปี	42	14.0
50 ปีขึ้นไป	16	5.3
รวม	301	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	144	47.8
ปริญญาตรี	152	50.5
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.7
รวม	301	100.0
4. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	6.6
10,000-20,000 บาท	174	57.8
20,001-30,000 บาท	62	20.6
30,001-40,000 บาท	35	11.6
40,001-50,000 บาท	8	2.7
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	2	0.7
รวม	301	100.0
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	57	18.9
1-5 ปี	139	46.2
6-10 ปี	37	12.3
10 ปีขึ้นไป	68	22.6
รวม	301	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 301 คน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 และเป็นเพศชายจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และช่วงอายุส่วนน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

การศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา เป็นต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

รายได้ ส่วนใหญ่รายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา เป็นรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 รายได้ 40,001-50,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาเป็นช่วง 10 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ช่วงต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และช่วง 6-10 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักนำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2-4.4

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านสมรรถนะหลัก

ตัวแปร	\bar{X}	SD	ระดับ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร			
1. แบบปรับตัว	3.70	0.59	มาก
2. แบบมุ่งผลสำเร็จ	3.68	0.62	มาก
3. แบบเครือข่าย	3.46	0.64	มาก
4. แบบราชการ	3.87	0.49	มาก
รวม	3.68	0.52	มาก

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านสมรรถนะหลัก (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	SD	ระดับ
ความผูกพันต่อองค์กร			
1. ด้านจิตใจ	3.66	0.55	มาก
2. ด้านการคงอยู่	3.60	0.66	มาก
3. ด้านบรรทัดฐาน	3.48	0.52	มาก
รวม	3.57	0.48	มาก
สมรรถนะหลัก			
1. จิตบริการ	3.99	0.57	มาก
2. ทำงานเป็นทีม	3.96	0.53	มาก
3. เรียนรู้ไม่หยุด	3.96	0.56	มาก
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	3.87	0.59	มาก
5. จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ	3.99	0.54	มาก
รวม	3.96	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรในการวิจัย รวมทั้งสิ้น 12 ตัวแปร โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความหมายของค่าเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกแบบ โดยค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดในการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร คือ แบบราชการ แบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ และแบบเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.70, 3.68 และ 3.46 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดในความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.60 และ 3.48 ตามลำดับ

สมรรถนะหลัก พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดในสมรรถนะหลัก คือ จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของและจิตบริการ ทำงานเป็นทีมและเรียนรู้ไม่หยุด และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.99, 3.96, 3.96 และ 3.87

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีและการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน
สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงผลเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามเพศ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	t-test for Equality Mean					
	เพศ	Mean	SD	t	df	Sig.
1. แบบปรับตัว	ชาย	3.70	0.63	-0.019	299	0.985
	หญิง	3.70	0.58			
2. แบบมุ่งผลสำเร็จ	ชาย	3.64	0.60	-0.542	299	0.588
	หญิง	3.69	0.63			
3. แบบเครือข่าย	ชาย	3.53	0.57	0.836	299	0.404
	หญิง	3.45	0.65			
4. แบบราชการ	ชาย	3.81	0.56	-0.962	299	0.337
	หญิง	3.88	0.47			
ภาพรวม	ชาย	3.67	0.53	-0.138	299	0.890
	หญิง	3.68	0.52			

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ แบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบ

เครื่องมือ และแบบราชการ พบว่า ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างจากเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามอายุ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
1. แบบปรับตัว					
ระหว่างกลุ่ม	1.088	4	0.272	0.786	0.535
ภายในกลุ่ม	102.477	296	0.346		
รวม	103.565	300			
2. แบบมุ่งผลสำเร็จ					
ระหว่างกลุ่ม	3.054	4	0.764	1.990	0.096
ภายในกลุ่ม	113.597	296	0.384		
รวม	116.651	300			
3. แบบเครือข่าย					
ระหว่างกลุ่ม	2.251	4	0.563	1.381	0.240
ภายในกลุ่ม	120.591	296	0.407		
รวม	122.842	300			

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
4. แบบราชการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.082	4	0.270	1.118	0.348
ภายในกลุ่ม	71.565	296	0.242		
รวม	72.646	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.445	4	0.361	1.336	0.257
ภายในกลุ่ม	80.061	296	0.270		
รวม	81.506	300			

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ($F=1.336$, $Sig.=0.257$) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ แบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือข่าย และแบบราชการ พบว่าระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
1. แบบปรับตัว					
ระหว่างกลุ่ม	0.103	2	0.051	0.148	0.862
ภายในกลุ่ม	103.462	298	0.347		
รวม	103.565	300			
2. แบบมุ่งผลสำเร็จ					
ระหว่างกลุ่ม	3.151	2	1.575	4.136	0.017*
ภายในกลุ่ม	113.501	298	0.381		
รวม	116.651	300			
3. แบบเครือข่าย					
ระหว่างกลุ่ม	0.291	2	0.145	0.353	0.703
ภายในกลุ่ม	122.552	298	0.411		
รวม	122.842	300			
4. แบบราชการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.333	2	0.166	0.686	0.505
ภายในกลุ่ม	72.314	298	0.243		
รวม	72.646	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.597	2	0.298	1.099	0.335
ภายในกลุ่ม	80.910	298	0.272		
รวม	81.506	300			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ($F=1.099$, $Sig.=0.335$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ แบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือข่าย และแบบราชการ พบว่า มีเพียง

แบบมุ่งผลสำเร็จด้านเดียวที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ($F=4.136$, $Sig.=0.017$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างแบบมุ่งผลสำเร็จผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
แบบมุ่งผลสำเร็จ	\bar{X}	3.785	3.583	3.509
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.785	-	0.202 (0.005**)	0.276 (0.327)
ปริญญาตรี	3.583		-	0.074 (0.792)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.509			-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.005 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.202

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามรายได้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
1. แบบปรับตัว					
ระหว่างกลุ่ม	7.751	5	1.550	4.773	0.000**
ภายในกลุ่ม	95.814	295	0.325		
รวม	103.565	300			
2. แบบมุ่งผลสำเร็จ					
ระหว่างกลุ่ม	8.951	5	1.790	4.903	0.000**
ภายในกลุ่ม	107.700	295	0.365		
รวม	116.651	300			
3. แบบเครือข่าย					
ระหว่างกลุ่ม	6.865	5	1.373	3.493	0.004**
ภายในกลุ่ม	115.977	295	0.393		
รวม	122.842	300			
4. แบบราชการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.639	5	0.728	3.111	0.009**
ภายในกลุ่ม	69.007	295	0.234		
รวม	72.646	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5.911	5	1.182	4.614	0.000**
ภายในกลุ่ม	75.595	295	0.256		
รวม	81.506	300			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามรายได้ พบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ($F=4.614$, $Sig.=0.000$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้าน ได้แก่ แบบปรับตัว ($F=4.773$, $Sig.=0.000$) แบบมุ่งผลสำเร็จ ($F=4.903$, $Sig.=0.000$) แบบเครือข่าย ($F=3.493$, $Sig.=0.004$) และแบบราชการ ($F=3.111$, $Sig.=0.009$) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพบความแตกต่างทั้งภาพรวม และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในทุกด้านผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างรายได้ทั้ง 6 กลุ่ม ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ต่ำกว่า	10,000- 10,000 บาท	20,001- 20,000 บาท	30,001- 30,000 บาท	40,001- 40,000 บาท	50,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป
ภาพรวม	\bar{X}	3.713	3.703	3.819	3.346	3.482	3.233
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.713	-	0.010 (0.935)	-0.106 (0.416)	0.366 (0.010*)	0.231 (0.277)	0.479 (0.203)
10,000-20,000 บาท	3.703		-	-0.116 (0.123)	0.357 (0.000**)	0.221 (0.228)	0.470 (0.193)
20,001-30,000 บาท	3.819			-	0.472 (0.000**)	0.337 (0.078)	0.585 (0.109)
30,001-40,000 บาท	3.346				-	-0.136 (0.495)	0.113 (0.759)
40,001-50,000 บาท	3.482					-	0.249 (0.535)
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	3.233						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.010 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.366

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.357

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.472

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	
แบบปรับตัว	\bar{X} 3.696	3.730	3.861	3.317	3.580	3.091	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.696	-	-0.034 (0.798)	-0.165 (0.260)	0.379 (0.018*)	0.116 (0.627)	0.605 (0.154)
10,000-20,000 บาท	3.730	-	-0.131 (0.122)	0.413 (0.000**)	0.150 (0.466)	0.639 (0.116)	
20,001-30,000 บาท	3.861	-	-	0.544 (0.000**)	0.281 (0.190)	0.770 (0.061)	
30,001-40,000 บาท	3.317	-	-	-	-0.263 (0.241)	0.226 (0.586)	
40,001-50,000 บาท	3.580	-	-	-	-	0.489 (0.279)	
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	3.091	-	-	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.018 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.379

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.413

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.544

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จของ
พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร		ต่ำกว่า 10,000- 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป
แบบมุ่งผลสำเร็จ	\bar{X}	3.896	3.694	3.830	3.309	3.443	2.864
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.896	-	0.202 (0.159)	0.066 (0.673)	0.586 (0.001**)	0.452 (0.075)	1.032 (0.022*)
10,000-20,000 บาท	3.694		-	-0.136 (0.129)	0.385 (0.001**)	0.251 (0.252)	0.830 (0.054)
20,001-30,000 บาท	3.830			-	0.521 (0.000**)	0.387 (0.089)	0.966 (0.027*)
30,001-40,000 บาท	3.309				-	-0.134 (0.572)	0.445 (0.311)
40,001-50,000 บาท	3.443					-	0.580 (0.226)
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	2.864						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.001 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.586

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.022 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.032

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.001 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.385

พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.521

พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.027 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.966

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ต่ำกว่า	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	
แบบเครือข่าย	\bar{X}	3.500	3.517	3.555	3.108	3.143	2.929
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.500	-	-0.017 (0.907)	-0.055 (0.732)	0.392 (0.027*)	0.357 (0.174)	0.571 (0.220)
10,000-20,000 บาท	3.517	-	-0.038 (0.682)	0.409 (0.000**)	0.374 (0.100)	0.589 (0.188)	
20,001-30,000 บาท	3.555	-	-	0.447 (0.001**)	0.412 (0.081)	0.627 (0.165)	
30,001-40,000 บาท	3.108	-	-	-	-0.035 (0.888)	0.180 (0.694)	
40,001-50,000 บาท	3.143	-	-	-	-	0.214 (0.666)	
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	2.929	-	-	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายมากกว่าพนักงานที่มี

รายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.027 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.392

พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.409

พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.001 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.447

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามรายได้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000-	20,001-	30,001-	40,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	40,000	50,000	50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
แบบราชการ	\bar{X}	3.760	3.871	4.029	3.651	3.763	4.050
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.760	-	-0.111 (0.333)	-0.269 (0.031*)	0.109 (0.424)	-0.003 (0.990)	-0.290 (0.419)
10,000-20,000 บาท	3.871		-	-0.158 (0.028*)	0.219 (0.015*)	0.108 (0.537)	-0.179 (0.603)
20,001-30,000 บาท	4.029			-	0.378 (0.000**)	0.267 (0.143)	-0.021 (0.952)
30,001-40,000 บาท	3.651				-	-0.111 (0.558)	-0.399 (0.258)
40,001-50,000 บาท	3.763					-	-0.288 (0.453)
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	4.050						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.031 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.269

พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.028 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.158

พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.015 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.219

พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.378

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
1. แบบปรับตัว					
ระหว่างกลุ่ม	5.926	3	1.975	6.009	0.001**
ภายในกลุ่ม	97.639	297	0.329		
รวม	103.565	300			
2. แบบมุ่งผลสำเร็จ					
ระหว่างกลุ่ม	5.168	3	1.723	4.589	0.004**
ภายในกลุ่ม	111.483	297	0.375		
รวม	116.651	300			
3. แบบเครือข่าย					
ระหว่างกลุ่ม	5.688	3	1.896	4.807	0.003**
ภายในกลุ่ม	117.154	297	0.394		
รวม	122.842	300			
4. แบบราชการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.585	3	0.862	3.653	0.013*
ภายในกลุ่ม	70.062	297	0.236		
รวม	72.646	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4.318	3	1.439	5.539	0.001**
ภายในกลุ่ม	77.188	297	0.260		
รวม	81.506	300			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ($F=5.539$, $Sig.=0.001$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้าน ได้แก่ แบบปรับตัว ($F=6.009$, $Sig.=0.001$) แบบมุ่งผลสำเร็จ

($F=4.589$, $Sig.=0.004$) แบบเครือข่ายติ ($F=4.807$, $Sig.=0.003$) และแบบราชการ ($F=3.653$, $Sig.=0.013$) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 เมื่อพบความแตกต่างทั้งภาพรวม และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในทุกด้านผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานทั้ง 4 กลุ่ม ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ภาพรวม	\bar{X}	3.896	3.578	3.747	3.658
ต่ำกว่า 1 ปี	3.896	-	0.319 (0.000**)	0.149 (0.168)	0.238 (0.010*)
1-5 ปี	3.578		-	-0.170 (0.073)	-0.081 (0.285)
6-10 ปี	3.747			-	0.089 (0.393)
10 ปีขึ้นไป	3.658				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.319

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.010 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.238

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
แบบปรับตัว	\bar{X}	3.885	3.559	3.877	3.729
ต่ำกว่า 1 ปี	3.885	-	0.326 (0.000**)	0.008 (0.947)	0.157 (0.129)
1-5 ปี	3.559		-	-0.318 (0.003**)	-0.169 (0.047*)
6-10 ปี	3.877			-	0.149 (0.206)
10 ปีขึ้นไป	3.729				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.326

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.003 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.318

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.047 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.169

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จของ
พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
แบบมุ่งผลสำเร็จ	\bar{X}	3.916	3.571	3.769	3.650
ต่ำกว่า 1 ปี	3.916	-	0.345 (0.000**)	0.146 (0.259)	0.266 (0.016*)
1-5 ปี	3.571		-	-0.198 (0.082)	-0.079 (0.386)
6-10 ปี	3.769			-	0.119 (0.341)
10 ปีขึ้นไป	3.650				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.345

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.016 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.266

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายของ
พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
แบบเครือข่าย	\bar{X}	3.738	3.386	3.487	3.374
ต่ำกว่า 1 ปี	3.738	-	0.352 (0.000**)	0.252 (0.059)	0.364 (0.001**)
1-5 ปี	3.386		-	-0.100 (0.390)	0.012 (0.893)
6-10 ปี	3.487			-	0.113 (0.381)
10 ปีขึ้นไป	3.374				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.000 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.352

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.001 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.364

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
แบบราชการ	\bar{X}	4.046	3.794	3.857	3.881
ต่ำกว่า 1 ปี	4.046	-	0.252 (0.001**)	0.189 (0.066)	0.165 (0.060)
1-5 ปี	3.794		-	-0.063 (0.482)	-0.087 (0.225)
6-10 ปี	3.857			-	-0.024 (0.808)
10 ปีขึ้นไป	3.881				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.001 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.252

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	t-test for Equality Mean					
	เพศ	Mean	SD	t	df	Sig.
1. ด้านจิตใจ	ชาย	3.55	0.55	-1.680	299	0.094
	หญิง	3.68	0.55			
2. ด้านการคงอยู่	ชาย	3.63	0.87	0.435	299	0.664
	หญิง	3.59	0.61			
3. ด้านบรรทัดฐาน	ชาย	3.43	0.42	-0.853	299	0.395
	หญิง	3.49	0.54			
ภาพรวม	ชาย	3.53	0.47	-0.797	299	0.426
	หญิง	3.59	0.49			

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามเพศพบว่าในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างจากเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านจิตใจ					
ระหว่างกลุ่ม	2.943	4	0.736	2.468	0.045*
ภายในกลุ่ม	88.269	296	0.298		
รวม	91.212	300			
2. ด้านการคงอยู่					
ระหว่างกลุ่ม	2.878	4	0.719	1.645	0.163
ภายในกลุ่ม	129.423	296	0.437		
รวม	132.300	300			
3. ด้านบรรทัดฐาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.931	4	0.233	0.856	0.491
ภายในกลุ่ม	80.491	296	0.272		
รวม	81.422	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.681	4	0.420	1.808	0.127
ภายในกลุ่ม	68.796	296	0.232		
รวม	70.476	300			

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ($F=1.808$, $Sig.=0.127$) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน พบว่ามีเพียงด้านจิตใจด้านเดียวที่กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ($F=2.468$, $Sig.=0.045$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างด้านจิตใจผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 5 กลุ่ม ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี
ด้านจิตใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร		ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ด้านจิตใจ	\bar{X}	3.752	3.587	3.644	3.799	3.924
ต่ำกว่า 20 ปี	3.752	-	0.165 (0.237)	0.107 (0.472)	-0.047 (0.763)	-0.172 (0.367)
20-29 ปี	3.587		-	-0.058 (0.472)	-0.212 (0.026*)	-0.337 (0.019*)
30-39 ปี	3.644			-	-0.155 (0.154)	-0.279 (0.068)
40-49 ปี	3.799				-	-0.125 (0.438)
50 ปีขึ้นไป	3.924					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.026 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.212

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.019 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.337

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.8 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านจิตใจ					
ระหว่างกลุ่ม	0.933	2	0.467	1.540	0.216
ภายในกลุ่ม	90.279	298	0.303		
รวม	91.212	300			
2. ด้านการคงอยู่					
ระหว่างกลุ่ม	0.828	2	0.414	0.938	0.393
ภายในกลุ่ม	131.473	298	0.441		
รวม	132.300	300			
3. ด้านบรรทัดฐาน					
ระหว่างกลุ่ม	3.805	2	1.903	7.305	0.001**
ภายในกลุ่ม	77.617	298	0.260		
รวม	81.422	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.556	2	0.778	3.364	0.036*
ภายในกลุ่ม	68.920	298	0.231		
รวม	70.476	300			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร

($F=3.364$, $Sig.=0.036$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน พบว่ามีเพียงด้านบรรทัดฐานด้านเดียวที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ($F=7.305$, $Sig.=0.001$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพบความแตกต่างทั้งภาพรวม และด้านบรรทัดฐานผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับ ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ภาพรวม	\bar{X}	3.636	3.528	3.207
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.636	-	0.109 (0.053)	0.429 (0.051)
ปริญญาตรี	3.528		-	0.320 (0.144)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.207			-

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี
ด้านบรรทัดฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ด้านบรรทัดฐาน	\bar{X}	3.575	3.412	2.880
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.575	-	0.163 (0.006**)	0.695 (0.003**)
ปริญญาตรี	3.412		-	0.532 (0.023*)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.880			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.006 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.163

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.003 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.695

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.023 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.532

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.9 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05แสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามรายได้

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านจิตใจ					
ระหว่างกลุ่ม	3.332	5	0.666	2.237	0.051
ภายในกลุ่ม	87.880	295	0.298		
รวม	91.212	300			
2. ด้านการคงอยู่					
ระหว่างกลุ่ม	1.681	5	0.336	0.759	0.580
ภายในกลุ่ม	130.620	295	0.443		
รวม	132.300	300			
3. ด้านบรรทัดฐาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.285	5	0.257	0.946	0.452
ภายในกลุ่ม	80.137	295	0.272		
รวม	81.422	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.257	5	0.251	1.072	0.376
ภายในกลุ่ม	69.219	295	0.235		
รวม	70.476	300			

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามรายได้พบว่าในภาพรวมความผูกพันองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ($F=1.072$, $Sig.=0.376$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้าน

จิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.10 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านจิตใจ					
ระหว่างกลุ่ม	2.910	3	0.970	3.262	0.022*
ภายในกลุ่ม	88.302	297	0.297		
รวม	91.212	300			
2. ด้านการคงอยู่					
ระหว่างกลุ่ม	5.555	3	1.852	4.339	0.005**
ภายในกลุ่ม	126.746	297	0.427		
รวม	132.300	300			

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านบรรทัดฐาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.399	3	0.466	1.731	0.161
ภายในกลุ่ม	80.023	297	0.269		
รวม	81.422	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2.476	3	0.825	3.605	0.014*
ภายในกลุ่ม	68.000	297	0.229		
รวม	70.476	300			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ($F=3.605$, $Sig.=0.014$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน พบว่ามีด้านจิตใจ ($F=3.262$, $Sig.=0.022$) และด้านการคงอยู่ ($F=4.339$, $Sig.=0.005$) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 เมื่อพบความแตกต่างทั้งภาพรวม ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานทั้ง 4 กลุ่ม ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ภาพรวม	\bar{X}	3.660	3.478	3.616	3.677
ต่ำกว่า 1 ปี	3.660	-	0.181 (0.017*)	0.044 (0.664)	-0.018 (0.839)
1-5 ปี	3.478		-	-0.137 (0.122)	-0.199 (0.005**)
6-10 ปี	3.616			-	-0.061 (0.530)
10 ปีขึ้นไป	3.677				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.017 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.181

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.005 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.199

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี
ด้านจิตใจ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ด้านจิตใจ	\bar{X}	3.678	3.572	3.634	3.822
ต่ำกว่า 1 ปี	3.678	-	0.107 (0.214)	0.045 (0.698)	-0.144 (0.144)
1-5 ปี	3.572		-	-0.062 (0.539)	-0.250 (0.002**)
6-10 ปี	3.634			-	-0.188 (0.092)
10 ปีขึ้นไป	3.822				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใยน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.002 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.250

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี
ด้านการคงอยู่ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ด้านการคงอยู่	\bar{X}	3.754	3.456	3.652	3.734
ต่ำกว่า 1 ปี	3.754	-	0.298 (0.004**)	0.102 (0.459)	0.021 (0.859)
1-5 ปี	3.456		-	-0.196 (0.106)	-0.278 (0.004**)
6-10 ปี	3.652			-	-0.081 (0.542)
10 ปีขึ้นไป	3.734				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.004 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.298

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.004 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.278

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.11 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงผลเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักจำแนกตามเพศ

สมรรถนะหลัก	t-test for Equality Mean					
	เพศ	Mean	SD	t	df	Sig.
1. จิตบริการ	ชาย	3.80	0.60	-2.795	299	0.006**
	หญิง	4.04	0.56			
2. ทำงานเป็นทีม	ชาย	3.81	0.55	-2.314	299	0.021*
	หญิง	3.99	0.52			
3. เรียนรู้ไม่หยุด	ชาย	3.75	0.53	-3.158	299	0.002**
	หญิง	4.01	0.56			
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	ชาย	3.72	0.58	-2.286	299	0.023*
	หญิง	3.91	0.58			
5. จุดประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของ	ชาย	3.86	0.54	-1.999	299	0.046*
	หญิง	4.02	0.53			
ภาพรวม	ชาย	3.79	0.50	-2.835	299	0.005**
	หญิง	3.99	0.49			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามเพศพบว่าในภาพรวมพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุดประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างจากเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.12 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามอายุ

สมรรถนะหลัก	SS	df	MS	F	Sig.
1. จิตบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.047	4	0.512	1.576	0.181
ภายในกลุ่ม	96.094	296	0.325		
รวม	98.141	300			
2. ทำงานเป็นทีม					
ระหว่างกลุ่ม	1.555	4	0.389	1.387	0.238
ภายในกลุ่ม	82.951	296	0.280		
รวม	84.506	300			
3. เรียนรู้ไม่หยุด					
ระหว่างกลุ่ม	2.679	4	0.670	2.139	0.076
ภายในกลุ่ม	92.683	296	0.313		
รวม	95.362	300			
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	1.749	4	0.437	1.278	0.279
ภายในกลุ่ม	101.224	296	0.342		
รวม	102.973	300			

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	SS	df	MS	F	Sig.
5. จุดประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของ					
ระหว่างกลุ่ม	1.480	4	0.370	1.285	0.276
ภายในกลุ่ม	85.214	296	0.288		
รวม	86.694	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.384	4	0.346	1.412	0.230
ภายในกลุ่ม	72.525	296	0.245		
รวม	73.909	300			

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวม พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก ($F=1.412$, $Sig.=0.230$) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุดประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของ พบว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.13 พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของสมรรถนะหลักของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

สมรรถนะหลัก	SS	df	MS	F	Sig.
1. จิตบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.125	2	0.062	0.190	0.827
ภายในกลุ่ม	98.016	298	0.329		
รวม	98.141	300			
2. ทำงานเป็นทีม					
ระหว่างกลุ่ม	0.281	2	0.141	0.498	0.608
ภายในกลุ่ม	84.224	298	0.283		
รวม	84.506	300			
3. เรียนรู้ไม่หยุด					
ระหว่างกลุ่ม	0.136	2	0.068	0.213	0.808
ภายในกลุ่ม	95.226	298	0.320		
รวม	95.362	300			
4. การตั้งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	0.201	2	0.100	0.291	0.748
ภายในกลุ่ม	102.772	298	0.345		
รวม	102.973	300			
5. จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ					
ระหว่างกลุ่ม	0.104	2	0.052	0.178	0.837
ภายในกลุ่ม	86.590	298	0.291		
รวม	86.694	300			

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของสมรรถนะหลักของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.061	2	0.030	0.123	0.885
ภายในกลุ่ม	73.848	298	0.248		
รวม	73.909	300			

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก ($F=0.123$, $Sig.=0.885$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การส่งมอบความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุดประกายความรู้สึกรู้สึกเป็นเจ้าของ พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.14 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก
ของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกตามรายได้

สมรรถนะหลัก	SS	df	MS	F	Sig.
1. จิตบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.723	5	0.455	1.399	0.225
ภายในกลุ่ม	95.868	295	0.325		
รวม	98.141	300			
2. ทำงานเป็นทีม					
ระหว่างกลุ่ม	2.102	5	0.420	1.505	0.188
ภายในกลุ่ม	82.403	295	0.279		
รวม	84.506	300			
3. เรียนรู้ไม่หยุด					
ระหว่างกลุ่ม	1.687	5	0.337	1.063	0.381
ภายในกลุ่ม	93.675	295	0.318		
รวม	95.362	300			
4. การตั้งสมมติความเชี่ยวชาญในอาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	2.731	5	0.546	1.608	0.158
ภายในกลุ่ม	100.242	295	0.340		
รวม	102.973	300			
5. จุดประกายความรู้ลึกเป็นเจ้าของ					
ระหว่างกลุ่ม	1.941	5	0.388	1.351	0.243
ภายในกลุ่ม	84.753	295	0.287		
รวม	86.694	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.947	5	0.389	1.596	0.161
ภายในกลุ่ม	71.962	295	0.244		
รวม	73.909	300			

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามรายได้ พบว่าในภาพรวม พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก ($F=1.596$, $Sig.=0.161$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การส่งมอบความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.15 พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกระยะเวลาปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลัก	SS	df	MS	F	Sig.
1. จิตบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.414	3	0.805	2.497	0.060
ภายในกลุ่ม	95.727	297	0.322		
รวม	98.141	300			

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีโดยจำแนกระยะเวลาปฏิบัติงาน (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	SS	df	MS	F	Sig.
2. ทำงานเป็นทีม					
ระหว่างกลุ่ม	1.065	3	0.355	1.264	0.287
ภายในกลุ่ม	83.440	297	0.281		
รวม	84.506	300			
3. เรียนรู้ไม่หยุด					
ระหว่างกลุ่ม	3.670	3	1.223	3.963	0.009**
ภายในกลุ่ม	91.691	297	0.309		
รวม	95.362	300			
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	3.497	3	1.166	3.480	0.016*
ภายในกลุ่ม	99.477	297	0.335		
รวม	102.973	300			
5. จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ					
ระหว่างกลุ่ม	1.554	3	0.518	1.807	0.146
ภายในกลุ่ม	85.140	297	0.287		
รวม	86.694	300			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.704	3	0.568	2.336	0.074
ภายในกลุ่ม	72.205	297	0.243		
รวม	73.909	300			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก ($F=2.336$, $Sig.=0.074$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ พบว่าด้านเรียนรู้ไม่หยุด ($F=3.963$, $Sig.=0.009$) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ($F=3.480$, $Sig.=0.016$) มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 เมื่อพบความแตกต่างผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างของกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานทั้ง 4 กลุ่ม ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีด้านเรียนรู้ไม่หยุด จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลัก		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ด้านเรียนรู้ไม่หยุด	\bar{X}	4.119	3.894	4.130	3.871
ต่ำกว่า 1 ปี	4.119	-	0.226 (0.010*)	-0.010 (0.929)	0.249 (0.013*)
1-5 ปี	3.894		-	-0.236 (0.022*)	0.023 (0.780)
6-10 ปี	4.130			-	0.259 (0.023*)
10 ปีขึ้นไป	3.871				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักด้านเรียนรู้ไม่หยุดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.010 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.226

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักด้านเรียนรู้ไม่หยุดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.013 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.249

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักด้านเรียนรู้ไม่หยุดน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.022 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.236

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักด้านเรียนรู้ไม่หยุดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.023 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.259

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อุบัติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลัก		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	\bar{X}	3.983	3.790	4.092	3.838
ต่ำกว่า 1 ปี	3.983	-	0.193 (0.035*)	-0.109 (0.371)	0.144 (0.166)
1-5 ปี	3.790		-	-0.302 (0.005**)	-0.048 (0.573)
6-10 ปี	4.092			-	0.254 (0.033*)
10 ปีขึ้นไป	3.838				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบรายคู่อุบัติกรรมด้วยวิธีการของ LSD พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.035 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.193

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.005 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.302

พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.033 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.254

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการศึกษา รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงาน กล่าวคือ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยด้านเพศ และอายุที่ต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน กล่าวคือ อายุ การศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยด้านเพศ และรายได้ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ และระยะเวลาปฏิบัติงาน กล่าวคือ เพศ และระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันจะมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีและการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

สมมติฐานข้อที่ 2.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_0 : การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H_1 : การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ด้านจิตใจ	ด้านการคงอยู่	ด้านบรรทัดฐาน	รวมทุกด้าน
แบบปรับตัว	0.590 (0.000**)	0.416 (0.000**)	0.539 (0.000**)	0.608 (0.000**)
แบบมุ่งผลสำเร็จ	0.587 (0.000**)	0.413 (0.000**)	0.572 (0.000**)	0.618 (0.000**)
แบบเครือข่าย	0.506 (0.000**)	0.333 (0.000**)	0.520 (0.000**)	0.534 (0.000**)
แบบราชการ	0.547 (0.000**)	0.345 (0.000**)	0.448 (0.000**)	0.526 (0.000**)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 แสดงว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) โดยที่การรับรู้วัฒนธรรมแบบปรับตัวมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันด้านจิตใจ ($r = 0.590$) วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันด้านจิตใจ ($r = 0.587$) วัฒนธรรมแบบเครือข่ายมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ($r = 0.520$) และวัฒนธรรมแบบราชการมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันด้านจิตใจ ($r = 0.547$)

สมมติฐานข้อที่ 2.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

H_0 : การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

H_1 : การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับสมรรถนะหลัก

การรับรู้วัฒนธรรม องค์กร	สมรรถนะหลัก					
	จิตบริการ	ทำงาน เป็นทีม	เรียนรู้ไม่ หยุด	สั่งสมความ เชี่ยวชาญใน อาชีพ	จุดประกาย ความรู้สึกล เป็นเจ้าของ	รวมทุกด้าน
แบบปรับตัว	0.373 (0.000**)	0.416 (0.000**)	0.336 (0.000**)	0.437 (0.000**)	0.419 (0.000**)	0.445 (0.000**)
แบบมุ่งผลสำเร็จ	0.352 (0.000**)	0.379 (0.000**)	0.338 (0.000**)	0.449 (0.000**)	0.436 (0.000**)	0.439 (0.000**)
แบบเครือข่าย	0.280 (0.000**)	0.330 (0.000**)	0.263 (0.000**)	0.365 (0.000**)	0.392 (0.000**)	0.366 (0.000**)
แบบราชการ	0.473 (0.000**)	0.453 (0.000**)	0.394 (0.000**)	0.490 (0.000**)	0.497 (0.000**)	0.519 (0.000**)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 แสดงว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) โดยที่การรับรู้วัฒนธรรมแบบปรับตัวมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ($r = 0.437$) การรับรู้วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ($r = 0.449$) การรับรู้วัฒนธรรมแบบเครือข่ายมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะด้านจุดประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของ ($r = 0.392$) และการรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการมีความสัมพันธ์สูงสุดกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะด้านจุดประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของ ($r = 0.497$)

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

ความผูกพันต่อองค์กร	สมรรถนะหลัก					
	จิตบริการ	ทำงานเป็นทีม	เรียนรู้ไม่หยุด	สั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ	รวมทุกด้าน
ด้านจิตใจ	0.527 (0.000**)	0.457 (0.000**)	0.402 (0.000**)	0.447 (0.000**)	0.588 (0.000**)	0.543 (0.000**)
ด้านการคงอยู่	0.311 (0.000**)	0.335 (0.000**)	0.318 (0.000**)	0.375 (0.000**)	0.414 (0.000**)	0.394 (0.000**)
ด้านบรรทัดฐาน	0.437 (0.000**)	0.444 (0.000**)	0.375 (0.000**)	0.482 (0.000**)	0.511 (0.000**)	0.505 (0.000**)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.39 แสดงว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) โดยที่ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์สูงสุดกับสมรรถนะด้านจุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ ($r = 0.588$) ความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับสมรรถนะด้านจุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ ($r = 0.414$) และความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับสมรรถนะด้านจุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ ($r = 0.511$)

สรุปผลการทดสอบ

ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร				
	แบบปรับตัว	แบบมุ่งผลสำเร็จ	แบบเครือข่าย	แบบราชการ	การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร
1. เพศ	-	-	-	-	-
2. อายุ	-	-	-	-	-
3. ระดับการศึกษา	-	✓	-	-	-
4. รายได้	✓	✓	✓	✓	✓
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้
วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและการแสดงพฤติกรรมด้าน
สมรรถนะหลักแตกต่างกัน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ด้านจิตใจ	ด้านการคงอยู่	ด้านบรรทัดฐาน	ความผูกพันต่อ องค์กร
1. เพศ	-	-	-	-
2. อายุ	✓	-	-	-
3. ระดับการศึกษา	-	-	✓	✓
4. รายได้	-	-	-	-
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	✓	✓	-	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้
วัฒนธรรมองค์การความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและการแสดงพฤติกรรมด้าน
สมรรถนะหลักแตกต่างกัน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สมรรถนะหลัก					
	จิตบริการ	ทำงานเป็น ทีม	เรียนรู้ไม่ หยุด	การสั่งสม ความเชี่ยวชาญ ในอาชีพ	จุดประกาย ความรู้สึ เป็นเจ้าของ	สมรรถนะ หลัก
1. เพศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. อายุ	-	-	-	-	-	-
3. ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-	-
4. รายได้	-	-	-	-	-	-
5. ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน	-	-	✓	✓	-	-

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีและการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ด้านจิตใจ	ด้านการคงอยู่	ด้านบรรทัดฐาน	ความผูกพันต่อองค์กร
แบบปรับตัว	✓	✓	✓	✓
แบบมุ่งผลสำเร็จ	✓	✓	✓	✓
แบบเครือข่าย	✓	✓	✓	✓
แบบราชการ	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร



ตารางที่ 4.41 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีและการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก (ต่อ)

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	สมรรถนะหลัก					
	จิตบริการ	ทำงานเป็นทีม	เรียนรู้ไม่หยุด	สั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ	สมรรถนะหลัก
แบบปรับตัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓
แบบมุ่งผลสำเร็จ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
แบบเครือข่าย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
แบบราชการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก



ตารางที่ 4.41 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีและการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	สมรรถนะหลัก					
	จิตบริการ	ทำงานเป็นทีม	เรียนรู้ไม่หยุด	ตั้งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	จุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ	สมรรถนะหลัก
ด้านจิตใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านการคงอยู่	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านบรรทัดฐาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก (2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากร โรงพยาบาลวิภาวดี ประกอบด้วย ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารทั่วไป สายงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนารุกิจ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม สายงานผู้อำนวยการแพทย์และฝ่ายการตลาด จำนวน 301 ตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane (1967) ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดสมบูรณ์

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงานใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้น (1) การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย แบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือข่าย และแบบราชการ (2) ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ตัวแปรตาม (3) สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย จิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การส่งมอบความเชี่ยวชาญในอาชีพ และจุดประกายความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลโดยวิธีแจกแจง ความถี่ ร้อยละ การวิเคราะห์ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการ

แสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันต่อองค์กร และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก ใช้ทดสอบค่าสถิติ t-test และ F-test การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาดังกล่าวโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี จำนวน 301 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนใหญ่ของพนักงานอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก พบว่าระดับของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรทุกแบบอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการในอันดับแรก รองลงมาเป็นแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ และแบบเครือข่ายเป็นอันดับสุดท้าย

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี มีความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานเป็นอันดับสุดท้าย

2.3 การแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก โดยภาพรวมพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี มีการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีสมรรถนะหลักด้านจุดประกายความรู้สึกรู้สึกเป็นเจ้าของและจิตบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านการทำงานเป็นทีมและเรียนรู้ไม่หยุด อันดับสุดท้ายเป็นด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดี และการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

3.1 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พบว่าในภาพรวม และรายด้านระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน

อายุ พบว่าในภาพรวม และรายด้านระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่าในภาพรวมระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแบบมุ่งผลสำเร็จด้านเดียวที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

รายได้ พบว่า ในภาพรวม และรายด้านระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวม และรายด้านระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พบว่าในภาพรวม และรายด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน

อายุ พบว่าในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีเพียงด้านจิตใจด้านเดียวที่กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่าในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีเพียงด้านบรรทัดฐานด้านเดียวที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

รายได้พบว่าในภาพรวม และรายด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีด้านจิตใจและด้านการคงอยู่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3.3 เปรียบเทียบการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พบว่าในภาพรวม และรายด้านการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกัน

อายุ พบว่าในภาพรวมและรายด้านการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักไม่มีความแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่าในภาพรวมและรายด้านการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

รายได้ พบว่าในภาพรวมและรายด้านการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักที่เป็นของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านเรียนรู้ไม่หยุด และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลัก พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลัก ผู้ศึกษาได้ทำการอภิปรายผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและการแสดงผลการศึกษาด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

เพศ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานเพศหญิงและพนักงานเพศชาย มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในแต่ละแบบไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือข่าย และแบบราชการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะวัฒนธรรมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนส่วนมากจะมีแนวทางการปฏิบัติที่เน้นการ บริการที่เป็นเลิศ และความ

เชี่ยวชาญของบุคลากร โดยพนักงานต้องยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรระหว่างเพศชายและเพศหญิงจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สกาวรัตน์ อินทุสมิต (2543) เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่กล่าวว่า เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

อายุ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือข่าย และแบบราชการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานทุกกลุ่มอายุต้องมีการเข้ารับการฝึกอบรมประจำปีหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนที่ทางโรงพยาบาลกำหนดไว้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของโรงพยาบาล ดังนั้นพนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ ชื่นพินิจสกุล และ วิภาดา รัตนวราภรณ์ (2554) เกี่ยวกับภาวะผู้นำและรูปแบบบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน พบในวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลมีนโยบายที่เน้นการแข่งขัน และพนักงานที่มีการศึกษาด้านปริญญาตรีส่วนมากจะปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจตั้งแต่แรกและมีความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำจึงทำให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิพัทธ์ คัมพรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาคุสิตาณิชชการ พบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

รายได้ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันในวัฒนธรรมแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือข่าย แบบราชการ และรวมทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท อาจเป็นเพราะ

พนักงานที่มีรายได้น้อยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะต้องทำงานตามคำสั่ง นโยบาย และ เป้าหมายของโรงพยาบาล อีกทั้งมีความพยายามตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ พนักงานที่มีรายได้น้อยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของดริคเกอร์ (Drucker, 1954, p. 73) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรที่มีการนำระบบรางวัลมาใช้ ในการสร้างพฤติกรรมหรือทัศนคติ (Performance-reward) ของพนักงานในองค์กรเพื่อจูงใจให้ พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล เป้าหมายกลุ่ม และเป้าหมายองค์กร

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันในด้านแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือข่าย แบบราชการ และรวมทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลา ปฏิบัติงาน 1-5 ปี พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยจะมีความสามารถปรับเปลี่ยนตนเองให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ที่เป็นอยู่ หรือแม้แต่ยอมรับวัฒนธรรมใหม่ ๆ ได้ง่ายและดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิพัทธ์ คัมพรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่สูงสุดที่แตกต่างกันทัศนคติที่มี ต่อวัฒนธรรมองค์กรของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัยแตกต่างกัน

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

เพศ จากการทดสอบพบว่าพนักงานเพศชาย และเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลวิภาวดีให้ความสำคัญ และความเสมอภาคระหว่างเพศชายและเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรพร คมขำ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ ไทย จำกัด พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับผูกพันมาก โดย พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีความรู้สึกผูกพันโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อายุ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี และพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี ที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เพราะ

อายุทำให้พนักงานมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนงาน เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้น และทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสามารถ สุภรัตน์-อาภรณ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย (จำกัด) มหาชน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าอายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือคนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่มีอายุน้อย

ระดับการศึกษา จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากปัจจุบันงานส่วนใหญ่จะรับบุคคลเข้าทำงานขั้นต่ำในระดับปริญญาตรีจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีทางเลือกในการหางานใหม่ที่มีเงินเดือนที่สูงกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจไม่มีทางเลือกที่ดีกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมากและงานที่ทำอยู่ก็เป็นงานที่ดีแล้วถ้าเทียบกับระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเฮบิเนียและอลัตโต (Hrebiniak and Alutto, 1972 อ้างอิงจาก สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์, 2544) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรแบบผกผัน คือ คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าคนที่มีระดับการศึกษาต่ำ

รายได้ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่รายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากพนักงานได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรู้ ความสามารถ และทางโรงพยาบาลมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ที่สามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของวันชัย ศกุนตนาค (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จากผลการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานเข้ามาทำงานในช่วงปีแรกจะมีความรู้สึกมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานและยังมีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรสูง และเมื่อพนักงานมีอายุงาน 1-5 ปี อาจเริ่มมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลงอยากจะไปอยู่องค์กรอื่นที่สามารถตอบสนองความต้องการได้มากกว่าและเมื่อพนักงานมีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปจะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นเพราะคิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับตนเอง ไม่ต้องการที่จะย้ายองค์กรจึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

เพศ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกันในด้านจิตบริการ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ไม่หยุด การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จุดประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของ และพฤติกรรมสมรรถนะหลักโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และธุรกิจโรงพยาบาลเน้นการบริการที่เป็นเลิศ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร ดังนั้นพนักงานหญิงอาจจะมีการแสดงออกพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักมากกว่าพนักงานชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิขชางามศิริ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องจิตความสามารถจริงและที่พึงประสงค์วิสาหกิจขนาดย่อมผู้ประกอบการสมุนไพรเวชสำอาง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศหญิงมีจิตความสามารถหลักและจิตความสามารถทั่วไปในระดับมาก และเพศชายมีจิตความสามารถหลักอยู่ในระดับมาก แต่มีจิตความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง อาจเกิดจากปัจจัยด้านเพศที่มีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจเวชสำอาง

อายุ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากการปรับตัวในการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาล โดยที่จะต้องสามารถปรับตัวให้ทันต่อการแข่งขัน และความต้องการของลูกค้าโรงพยาบาลจึงจะอยู่ได้ และทางโรงพยาบาลเองได้มีการจัดฝึกอบรมพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักให้กับพนักงานทุกคนทุกระดับ และทุกช่วงอายุเป็นประจำในทุก ๆ ปี ซึ่งสอดคล้องกับสุดา อิงคณินันท์ (2528, น.129) กล่าวว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานทุกคนไม่ว่าจะมีอายุเท่าไรหรือเมื่อเข้าสู่

การทำงานก็จะได้รับการฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นอายุของพนักงานที่แตกต่างกันจึงมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากพนักงานทุกระดับการศึกษามีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของบดินทร์ อินทร์พันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท มอนซาน ไต้ไทยแลนด์จำกัด พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

รายได้ จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากทางโรงพยาบาลมีการกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนโดยพิจารณาจากปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรังสีมา เหลืองอ่อน (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า เมื่อจำแนกขีดความสามารถออกตามระดับเงินเดือนของพนักงาน ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จากการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักแตกต่างกันในด้านเรียนรู้ไม่หยุดและการส่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีสมรรถนะหลักด้านเรียนรู้ไม่หยุดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีสมรรถนะหลักด้านเรียนรู้ไม่หยุดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีสมรรถนะหลักด้านเรียนรู้ไม่หยุดน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีสมรรถนะหลักด้านเรียนรู้ไม่หยุดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี พนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปีขึ้นไปพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญใน

อาชีพมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์และซึมซับสมรรถนะหลักของโรงพยาบาลจึงมีแนวโน้มที่จะสามารถแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลรัตน์ จันทร์เมือง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง พบว่า จากการเปรียบเทียบสมรรถนะที่แสดงออกของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุงจำแนกตามประสบการณ์โดยรวม พบว่ามีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีและการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

2.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Richard L. Daft (2007 อ้างอิงจาก วรรณารถ แสงมณี, 2544) ที่ได้กล่าวถึงประโยชน์และหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรมักทำหน้าที่ที่สำคัญอย่างน้อยที่สุด คือ ทำการรวบรวมสมาชิกในองค์กรให้เป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกัน จนเกิดเป็นความรู้สึกผูกพันร่วมกัน สร้างเอกลักษณ์ขององค์กรเพื่อความภาคภูมิใจและแสดงออกถึงความ เป็นทีมเดียวกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะหลัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Richard L. Daft (2007 อ้างอิงจาก วรรณารถ แสงมณี, 2544) ที่ได้กล่าวถึงประโยชน์และหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรช่วยให้องค์กรปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ของสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร และเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

2.3 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประภาพร เหลืองช่วยโชค (2539, น. 12) กล่าวว่า ความ

ผูกพันต่อองค์กร คือ การที่สมาชิกมีความต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป มีความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีความสำเร็จ และรวมถึงการที่สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานของเขากับองค์กรมีความสอดคล้องกัน มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พบว่า พนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการมากที่สุดดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 1 คือ ปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลมีการแข่งขันกันสูงเพื่อดึงดูดลูกค้าเข้ามาใช้บริการและมีการปรับตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จากสภาพการแข่งขันในธุรกิจอย่างรุนแรง ทำให้หลายองค์กรต้องเผชิญกับแรงกดดันของการแข่งขันที่เกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องสร้างความแข็งแกร่งเพื่อการอยู่รอดและทำให้ธุรกิจดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารของโรงพยาบาลควรมีการสร้างเสริมวัฒนธรรมแบบปรับตัวและแบบมุ่งผลสำเร็จ เพื่อให้พนักงานมีการปรับตัว สนองต่อการแข่งขันของธุรกิจทำให้โรงพยาบาลสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรมองทางเลือกต่าง ๆ ที่สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การมอบหมายหน้าที่การทำงานที่มีความสำคัญ การฝึกอบรม และการให้คำชื่นชม และเพื่อให้สิ่งเหล่านี้ประสบผลสำเร็จองค์กรควรสร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนรวมทั้งผลการประเมินต้องสะท้อนถึงการให้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพด้วย

3. พฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก พบว่า พนักงานมีสมรรถนะหลักในด้านจุดประกายความรู้สึกเป็นเจ้าของและจิตบริการมากที่สุดดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 1 เนื่องจากโรงพยาบาลมีความท้าทายและความกดดันไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติในการทำงานความท้าทายในการแข่งขันของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันการเพิ่มขึ้นของการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและไม่สามารถคาดการณ์ได้ดังนั้นผู้บริหารควรจัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้เพื่อให้มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ พร้อมกับการจัดให้มีการถ่ายโอนข้อมูลและผู้นำเองจะต้องมี

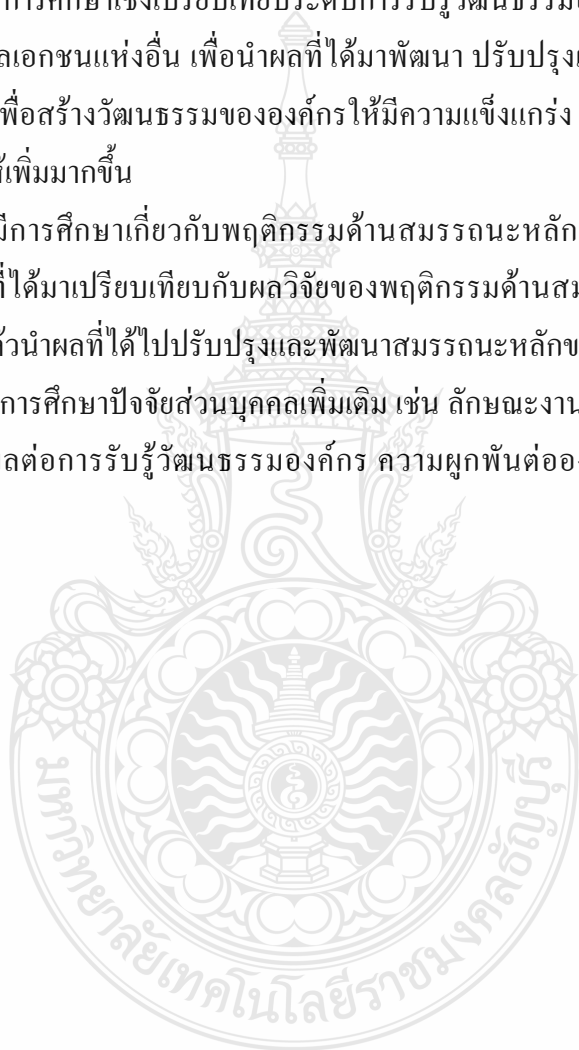
พฤติกรรมที่กระตุ้นการเรียนรู้ โดยผู้นำองค์กรจะต้องใจกว้างยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่น เป็นนักตั้งคำถามและนักฟังที่ดีกระตุ้นให้เกิดการแสดงมุมมองที่หลากหลาย สามารถบริหารเวลาและทรัพยากร เพื่อค้นหาปัญหา ข้อท้าทาย และทางออกของปัญหา

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการบริหารภายในองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้มีความแข็งแกร่ง เสริมสร้างระดับความรู้สึกผูกพันของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

5.4.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของแพทย์ในโรงพยาบาลวิภาวดี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลวิจัยของพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลักของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดี แล้วนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะหลักของโรงพยาบาล

5.4.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลเพิ่มเติม เช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติน่าจะมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก



บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. (2538). **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยลักษณ์ อุทัยจันทร์. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายการพาณิชย์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2544). **การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรมสถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ขจิตพร คมขำ. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด**. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์. (2546). **การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). **การสรรหาการคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยยศ เรื่องสุวรรณ. (2542). **วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และวัฒนธรรมองค์กร**. สืบค้นจาก <http://www.cyberclass.msu.ac>.
- दनัย เทียนพุด. (2540). **กลยุทธ์การพัฒนาคณะสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์.
- เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (ตุลาคม – ธันวาคม 2543). **Competency-based Human Resource Management**. วารสารการบริหารคน, 21.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธิดา รุ่งธีระ. (2556). **วัฒนธรรมและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทย : กรณีศึกษาบริษัทข้ามชาติของสาธารณรัฐเกาหลีในประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2548). เริ่มต้นอย่างไรเมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- บดินทร์ อินทร์พันธ์. (2553). สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท มอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ ปรินซ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- บุญพร ศิริรัตนะ. (2554). ความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และความสุขในองค์กรระหว่างพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทย และองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น กรณีศึกษาบริษัท ตรวจสอบสินค้าสากล (อัสโก้) จำกัด และบริษัท โอเมก จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ ปรินซ์มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ประภาพร เหลืองช่วยโชค. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร. (วิทยานิพนธ์ ปรินซ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- แผนกบริหารทรัพยากรบุคคล. (2557). โรงพยาบาลวิภาวดี.
- พร ภิเศก. (2546). วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโรงเรียน. (ปรินซ์วิทยานิพนธ์ ปรินซ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- รังสิมา เรืองอ่อน. (2549). ความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน และขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ ปรินซ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- วรรณารัตน์ แสงมณี. (2544). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ระเบียบทองการพิมพ์.
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ ปรินซ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- วรวรรณ ชื่นพินิจสกุล และ วิภาดา รัตนวราภรณ์. (2554). ภาวะผู้นำและรูปแบบบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ ปรินซ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วันชัย สกุนตนาค. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วุฒิชัย สังข์รัตน์. (2555). ความคาดหวังของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กร. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกวรัตน์ อินทุสมิต. (2543). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สมยศ นาวิก. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สรายุทธ ปฎิมาประกร. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานน้ำอัดลม. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สามารถ สุภรัตน์อำภรณ์. (2544). ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย (จำกัด) มหาชน. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สุดา อิงคินันท์. (2528). การจ้างและการพัฒนาบุคคล. ภาควิชาบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โฟร์เพช.
- ลีชชา งามศิริ. (2548). ชีตความสามารถจริงและที่พึงประสงค์วิสาหกิจขนาดย่อมผู้ประกอบการ สมุนไพรเวชสำอาง จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2541). ความผูกพันต่อองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬารุรกิจปริทัศน์.
- อำภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). Competency Dictionary. กรุงเทพฯ : เอชอาร์เซนเตอร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อุบลรัตน์ จันทร์เมือง. (2555). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง.
วารสารประชาสัมพันธ์, วิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง.
- อิทธิพัทธ์ คัมพรัตน์. (2556). วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาดุสิตพาณิชยการ.
(วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต).
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance
And normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**,
63(1), 1-18.
- Boyatzis, R. E. (1982). **The Competent Manager**. New York: McGraw-Hill.
- Daft, R. L. (2001). **Organization theory and design** (7nd ed.). Orlando, Florida: South-Western
College Publishing.
- Drucker, P. F. (1954). **The principles of management**. New York: Harper Collins Publishers.
- Frank, B. (February 2006). Five Key to Building High Performance Organization.
Business Performance Management Magazine.
- Simon, H. A. (1976). **Administrative Behavior**. (3rd ed.). New York: The Free Press.
- Kanter, R. M. (August 1968). Commitment and social organization: A study of commitment
mechanisms in utopian communities. **American Sociological Review**, **33**, 499-517.
- McLagan, P. (1997). Competencies: The next generation. **Training and Development**, **51**(5),
40-46.
- Marsh, R. M., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover : A predictive
study. **Administrative Science Quarterly**, **22**, 57-75.
- Mitrani, A., Dalziel, M., & Fitt, D. (1992). **Competency based human resource management**.
London: Kogan Page.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steer, R. M. (1982). **Employee-organization Linkages: The
psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. New York: Academic Press.
- O' Hagan, K. (1996). **Competence in Social Work practice**. London: Jessica Kingsley.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ouchi, W. G. (1981). **Theory Z : how American business can meet the Japanese challenge.**
Addison-Wesley: Reading, MA.
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). The Core Competence of the Corporation. **Harvard Business Review**, 68(3), 79-91.
- Robbins, S. P. (1989). **Organizational behavior.** Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Rylatt, A., & Lohan, K. (1995). **Creating Training Miracles.** Sydney: Prentice Hall.
- Spender, J. C. (1983). **Myths, recipes and knowledge-bases in organizational analysis (p. 2).**
(Unpublished manuscript) : University of California, Los Angeles.
- Spencer, M., & Spencer, M. S. (1993). **Competence at work: Models for Superiors Performance.**
New York: John Wiley & Sons.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22, 45-47.
- Steers, R. M., & Porter, L.W. (1983). **Motivation and Work Behavior** (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1967). **Statistics : An introductory analysis.** New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
โรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

คำชี้แจง

1. โปรดตอบข้อมูลทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบ จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับกลับมาจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก



ชิตชนก แดงอ่อน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20-29 ปี

3) 30-39 ปี

4) 40-49 ปี

5) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้รวมต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

2) 10,000-20,000 บาท

3) 20,001-30,000 บาท

4) 30,001-40,000 บาท

5) 40,001-50,000 บาท

6) มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาล

1) ต่ำกว่า 1 ปี

2) 1-5 ปี

3) 6-10 ปี

4) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของท่าน

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว					
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจและพร้อมลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็น					
2. หัวหน้าแผนกของท่านมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อหน่วยงาน					
3. หัวหน้าแผนกของท่านกระตุ้นให้พนักงานกล้าเสี่ยง กล้าทดลองคิด และทำสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
4. หากท่านมีความริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพิเศษหัวหน้างานจะทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่าและอยากทำต่อ					
5. ท่านได้รับการมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจจากหัวหน้าแผนกของท่าน					
6. หน่วยงานของท่านเน้นแนวทางในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว					
7. หัวหน้าแผนกของท่านใช้ข้อมูลในการตัดสินใจมากกว่าการตัดสินใจตามความรู้สึก					
8. หากมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดจากความแตกต่างของความคิดเกี่ยวกับแนวทางในการทำงานท่านสามารถทำความเข้าใจและขจัดความขัดแย้งได้อย่างมีระบบและทันที					
9. ท่านเชื่อว่าภาระจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องพยายามปรับปรุงและพัฒนาสิ่งใหม่ๆในการทำงานตลอดเวลา					

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
10. โดยปกติ ท่านจะสำรวจทางเลือกต่างๆก่อนการลงมือตัดสินใจหรือทำการใดๆ ในเรื่องงาน					
11. ท่านรับรู้และเข้าใจศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงด้านการทำงานของท่านด้วยตนเอง					
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ					
12. หน่วยงานของท่าน มีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และนโยบายชัดเจน					
13. หน่วยงานของท่านมุ่งเน้นการทำงานไปสู่ความเป็นเลิศ หรือมาตรฐานที่ดีเลิศ					
14. หน่วยงานของท่าน เน้นบริการกลุ่มลูกค้าพิเศษเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย					
15. หัวหน้าแผนกของท่านเห็นความจำเป็นสำหรับการทำงานที่ยืดหยุ่นหรือปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพธุรกิจ					
16. หน่วยงานของท่าน มุ่งเน้นความสามารถในการแข่งขัน					
17. หน่วยงานให้ความสำคัญต่อความคิดริเริ่มของท่านเพื่อส่งผลให้บรรลุเป้าหมาย					
18. หน่วยงานของท่าน พึงพอใจต่อการทำงานในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมาย					
19. หน่วยงานของท่าน ใช้นโยบายสำหรับพนักงานที่มีผลงานดีจะได้ผลตอบแทนสูงกว่าผู้มีผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย					
20. หัวหน้าแผนกของท่าน มักสั่งงานโดยรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
21. ภายในหน่วยงานของท่าน พนักงานต่างทำงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง					

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
22. ภายในหน่วยงานของท่านมีการแข่งขันในการทำงานระหว่างสมาชิกเพื่อผลประโยชน์หรือความก้าวหน้าของหน่วยงาน					
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย					
23. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
24. หัวหน้าแผนกของท่านให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในหน่วยงาน					
25. หัวหน้าแผนกของท่านใส่ใจกับความต้องการของพนักงาน และการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ในการทำงาน					
26. หน่วยงานมีบรรยากาศความเป็นกันเองในการทำงานเสมือนครอบครัวเดียวกัน					
27. หัวหน้าแผนกของท่านให้ความเอาใจใส่เอื้ออาทร ต่อความรู้สึกของพนักงานและลูกค้า					
28. พนักงานต่างทุ่มเททำงาน เพื่อร่วมสร้างผลงานให้แก่หน่วยงาน					
29. ท่านรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันกับผู้อื่น					
30. ท่านให้ความร่วมมือและใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน					
31. หัวหน้าแผนกของท่าน มีความเป็นกันเองไม่ถือตัว และการปฏิบัติตนเสมือนเพื่อนร่วมงาน					
32. ท่านทำงานแบบพึ่งพา ร่วมมือและช่วยเหลือกัน					
33. หัวหน้าแผนกของท่านมีการหารือและตัดสินใจในการทำงานร่วมกับพนักงาน					

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
34. หัวหน้าแผนกของท่าน ให้ความสำคัญและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา					
35. หัวหน้าแผนกของท่าน ให้คำปรึกษาและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					
36. เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นพนักงานส่วนใหญ่แก้ปัญหาแบบประนีประนอม					
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ					
37. ระบบการทำงานที่ท่านทำ มีความมั่นคง ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง					
38. ท่านทำงานต่างๆ โดยมุ่งเน้นวิธีการ และขั้นตอนในการทำงาน					
39. ท่านต้องยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด					
40. ท่านต้องระแวงระวังในการทำงานเมื่อเกิดข้อผิดพลาด อาจถูกลงโทษ					
41. ท่านจะไม่ตัดสินใจตามลำพัง แต่จะคำนึงถึงเสียงส่วนใหญ่					
42. หัวหน้าแผนกของท่านควบคุมพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยสร้างความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานและให้ทุกคนยึดหลักการนี้ร่วมกัน					
43. ท่านจะปฏิบัติงานตามหลักการที่ตกลงกันในหน่วยงานมากกว่าจะคำนึงถึงความรู้สึกของสมาชิกผู้ร่วมงานแม้จะขัดกับความรู้สึกของสมาชิกผู้ร่วมงานก็ตาม					
44. สมาชิกส่วนใหญ่เชื่อว่าการกระทำสิ่งใดก็ตามจะต้องผ่านขั้นตอนการคิดอย่างรอบคอบ					

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
45. สมาชิกส่วนใหญ่เลือกใช้แนวทางในการทำงานที่เคยใช้มาก่อนเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าคิดหาทางเลือกใหม่ๆ					
46. การตัดสินใจในการทำงานขั้นสุดท้าย ขึ้นอยู่กับหัวหน้าแผนก					



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความรู้สึกของท่าน

ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านจิตใจ					
1. ท่านพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานในองค์กรนี้ต่อไปอีกนาน					
2. ท่านชอบพูดคุยถึงองค์กรของท่านในทางที่ดีกับบุคคลภายนอก					
3. ท่านมีความรู้สึกที่ ปัญหาขององค์กร ก็คือปัญหาของท่าน					
4. ท่านคิดว่า ท่านคงมีความผูกพันกับองค์กรอื่นๆ ได้เท่ากับองค์กรนี้					
5. ท่านรู้สึกว่าเป็นพนักงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร					
6. ท่านรู้สึกรักองค์กรนี้					
7. องค์กรเห็นคุณค่าของท่าน					
8. ท่านอยากลาออกจากองค์กรนี้ตลอดเวลา					
9. ท่านดีใจเป็นอย่างยิ่งที่ตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้ แทนที่จะเป็นองค์กรอื่น					

ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านการคงอยู่					
10. ท่านกลัวว่าจะเกิดปัญหาในการดำรงชีวิตหากท่านลาออก จากงานโดยที่ยังไม่มีงานอื่นรองรับ					
11. หากท่านตัดสินใจลาออกในขณะนี้ ท่านจะประสบปัญหา หลายประการ					
12. ท่านยังทำงานอยู่กับองค์กรนี้ เนื่องจากมีความจำเป็นและมี ความต้องการพอๆ กัน					
13. ท่านรู้สึกว่ามีทางเลือกน้อยเกินไป หากคิดจะลาออกจาก องค์กรนี้					
14. ถึงแม้องค์กรประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ท่านก็ไม่คิดจะ ลาออก					
15. แม้ว่าเมืองอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่าท่านยังคงจะทำงานกับ องค์กรนี้ต่อไป					
16. ท่านจะอุทิศตัวอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
17. ท่านยินดีทำงานทุกอย่างตามที่ได้รับมอบหมาย					
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน					
18. ท่านคิดว่า การย้ายที่ทำงานหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งไม่ใช่เรื่อง ขาดจรรยาบรรณ					
19. ท่านคิดว่า การเป็นคนขององค์กรนี้ไม่มีความหมายสำหรับ ท่าน					

ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
20. ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นคุณธรรมที่สำคัญของการทำงานท่านจึงทำงานอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป					
21. หากท่านได้รับข้อเสนอให้ไปทำงานในองค์กรใหม่ที่ดีกว่า ท่านจะรู้สึกว่าคุณเองทำไม่ถูกนักที่จะลาออก					
22. ท่านคิดว่า สิ่งต่างๆจะดีขึ้นเมื่อพนักงานเลือกที่จะทำงานอยู่กับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดชีวิต					
23. ท่านสามารถทำงานกับองค์กร ไหนก็ได้ถ้างานมีลักษณะเหมือนกับงานที่ทำอยู่					
24. ท่านมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานจนไม่คิดจะลาออกจากองค์กรนี้					
25. ท่านมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้าแผนกของท่านจนไม่คิดจะลาออกจากองค์กรนี้					
26. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จึงไม่คิดจะลาออกจากองค์กรนี้					
27. ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้าแผนกของท่านจึงไม่คิดจะลาออกจากองค์กรนี้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
จิตบริการ					
1. สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจได้					
2. แสดงท่าทางที่กระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการ					
3. สนใจ ใส่ใจ และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
4. สามารถให้คำแนะนำ ขั้นตอน ให้แก่ลูกค้าได้					
5. สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ลูกค้าไม่พึงพอใจ					
ทำงานเป็นทีม					
6. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากทีมให้บรรลุเป้าหมายได้					
7. สามารถช่วยเหลือสมาชิกทีมในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้					
8. เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมายกับทีมได้					
9. รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมและเต็มใจเรียนรู้ผู้อื่น					
10. สามารถส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมได้เพื่อปฏิบัติการกิจให้บรรลุเป้าหมาย					
เรียนรู้ไม่หยุด					
11. มีความสนใจที่จะเรียนรู้รายละเอียดการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบได้					
12. เข้าร่วมอบรมหรือกิจกรรมการเรียนรู้ที่องค์กรจัดขึ้นได้					
13. สนใจแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
14. สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ (บุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ) เพื่อค้นหา และนำมาใช้ในการพัฒนาตนเองหรืองานที่รับผิดชอบได้					
15. นำปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาทบทวนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกับสมาชิกในทีมได้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ					
16. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นได้					
17. ศึกษาหาความรู้และ/หรือติดตามข่าวสารเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน					
18. นำความรู้และวิธีการใหม่ๆ มาฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ					
19. ค้นหาปัญหาความผิดปกติที่เกิดขึ้นในการทำงานและเสนอวิธีการแก้ไขได้					
20. แนะนำวิธีการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้ในเบื้องต้นได้					
ความรู้สึกเป็นเจ้าของ					
21. ไม่เพิกเฉยต่อปัญหาในหน่วยงานและองค์กร					
22. แสดงออกถึงความภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กร					
23. ไม่แสดงพฤติกรรมที่เสื่อมเสียกับชื่อเสียงขององค์กร					
24. ใช้ทรัพยากรอย่างถูกต้องระมัดระวัง คุ่มค่า และประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
25. ทุ่มเทและปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวชิตชนก แต่งอ่อน
วันเดือนปีเกิด	19 มิถุนายน 2530
ที่อยู่	26/2 หมู่ 3 ตำบลหน้าไม้ อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี 12140
ประวัติการศึกษา	ชั้นประถมศึกษา โรงเรียนครุณวิทย์ศึกษา จังหวัดนนทบุรี ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระแม่สกลสงเคราะห์ จังหวัดนนทบุรี ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย แผนการเรียน อังกฤษ-ฝรั่งเศส โรงเรียนคณะราษฎร์บำรุงปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เบอร์โทรศัพท์	085-913-2881
อีเมล	Chitchanok19.nan@gmail.com

