

Original Article

นิพนธ์ต้นฉบับ

การประเมินบรรยากาศองค์การและความผูกพัน ต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ปี 2550

นิลเนตร วีระสมบัติ

มณีรัตน์ สุตโต

เบญจมา เลหาพูนรังษี

โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 204 คน ในเดือนมิถุนายน 2550 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การจากการรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.86, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32) เมื่อจำแนกเป็น 6 มิติ พบว่า อยู่ในระดับสูง 4 มิติ ได้แก่ มิติความยืดหยุ่น/ คล้อยตาม มิติความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานงาน และมิติเป้าหมายชัดเจน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 มิติ ได้แก่ มิติรางวัล และมิติความผูกพันต่อทีมงาน มิติมาตรฐานงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และมิติรางวัลมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อจำแนกตามหน่วยงานในภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ศูนย์เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลที่อยู่ในระดับสูง ในส่วนความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (คะแนนเฉลี่ย 2.94, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32) เมื่อจำแนกเป็น 3 มิติ พบว่า มิติด้านอารมณ์ความรู้สึก และมิติด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง มิติด้านเห็นผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามหน่วยงานโดยภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นศูนย์เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล และฝ่ายสาธารณสุขมูลฐานและแพทย์แผนไทยที่อยู่ในระดับสูง ดังนั้น ทีมงานของโรงพยาบาลสูงเนินต้องเสริมสร้างบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะมิติรางวัลตามโครงการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้เพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนางานคุณภาพอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาลต่อไป

คำสำคัญ:

บรรยากาศองค์การ, ความผูกพันต่อองค์การ, เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน

บทนำ

ปัจจุบันโรงพยาบาลชุมชนทุกระดับในประเทศไทย มีการพัฒนาโรงพยาบาลไปสู่การรับรองคุณภาพตาม แนวทางการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) การสร้างบรรยากาศองค์การเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ และการพัฒนาไปสู่โรง-

พยาบาลคุณภาพหรือองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นสิ่งที ทีมงานต้องให้ความสนใจ และหาแนวทางในการดำเนินการ

บรรยากาศองค์การ (organizational climate) หมายถึง บรรยากาศเชิงจิตวิทยา เป็นการรับรู้สิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ขององค์การที่เป็นความเชื่อ และทัศนคติที่

บุคคลยึดถือเกี่ยวกับองค์การ วัดจากแต่ละบุคคลในองค์การ และส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ หน่วยของการวิเคราะห์เป็นระดับองค์การที่รวบรวมข้อมูลมาจากบุคคล การรับรู้เป็นความรู้สึกหรือความตระหนักของแต่ละบุคคลที่บรรยายหรือพรรณนาได้ไม่ใช่การประเมินผล⁽¹⁾ องค์ประกอบบรรยากาศขององค์การเป็นการวัดเชิงจิตวิทยา เป็นปรากฏการณ์การรับรู้หลายมิติที่มีรากฐานมาจากการวิจัยเชิงทดลองของสมาชิกภายในองค์การ วัดจากบุคคลทั้งหมดภายในองค์การ ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร การรับรู้มิติต่าง ๆ ประมวลมาจากแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น โดยนักวิชาการหลายกลุ่ม รวบรวมมาจากแต่ละบุคคลในองค์การแต่ละระดับ ประมวลภาพรวมขององค์การเป็นมิติต่าง ๆ และสังเคราะห์จากมิติเป็นรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งผู้จัดการองค์การต้องนำผลของบรรยากาศขององค์การมาสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนางานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ⁽²⁾

บรรยากาศขององค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่การเรียนรู้หรือการพัฒนาคุณภาพงาน มี 6 มิติ ได้แก่ 1) ความยืดหยุ่น/คล้อยตาม (flexibility/conformity): การรับรู้เกี่ยวกับข้อจำกัดในการทำงาน เช่น นโยบาย กระบวนการทำงาน การยอมรับสิ่งใหม่ 2) ความรับผิดชอบ (responsibility): ความรู้สึกเป็นอิสระ เป็นเจ้าของงานที่ได้รับมอบหมาย ทำด้วยตนเองเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ 3) มาตรฐานงาน (standards): ความรู้สึกในความพยายามปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีที่สุด แม้ว่าเป้าหมายจะทำหายและทรัพยากรไม่เพียงพอ 4) รางวัล (rewards): ความรู้สึกของพนักงานต่อการจดจำชื่นชมขององค์การในผลการปฏิบัติงานที่ดี รางวัลหรือค่าตอบแทนแสดงถึงความแตกต่างที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน 5) เป้าหมายชัดเจน (clarity): พนักงานรู้สึกต่อความคาดหวังขององค์การต่องานของเขา ซึ่งบทบาทของเขาจะเชื่อมโยงกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) ความผูกพันต่อทีมงาน (team commitment/ team spirit): ความรู้สึกภูมิใจต่อการเป็น

ส่วนหนึ่งขององค์การ และมีความพยายามทำประโยชน์ให้กับองค์การ ทุกคนทำงานไปสู่เป้าหมายเดียวกันขององค์การ⁽³⁻⁴⁾

ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) หมายถึง ระดับความรู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิก และมีความเกี่ยวข้องกับองค์การ โดยเป็นสถานะผลลัพธ์จากอารมณ์ความรู้สึก บรรทัดฐาน และการเล็งเห็นผลประโยชน์ของแต่ละบุคคล แบ่งเป็น 3 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านอารมณ์ความรู้สึก (affective dimension) : ความรู้สึกยึดติดกับองค์การของพนักงาน ที่เป็นผลจากความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเกี่ยวข้องกับองค์การที่ตนทำงานอยู่อย่างมาก 2) มิติด้าน เล็งเห็นผลประโยชน์ (continuance dimension): ความรู้สึกยึดติดกับองค์การที่เป็นผลมาจากการคิดคำนวณผลได้และผลเสีย หากพนักงานคิดจะออกจากงาน 3) มิติด้านบรรทัดฐาน (normative dimension): ความรู้สึกยึดติดกับองค์การ อันเป็นผลมาจากความรู้สึกว่าเป็นพันธะตามเกณฑ์ หรือข้อตกลงที่จะคงอยู่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายกับองค์การต่อไป ความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงออกของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ยังมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การไปก็ลดน้อยลงไปตามนั้น⁽⁵⁾ การเสริมสร้างบรรยากาศขององค์การให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลในองค์การบรรลุความเจริญเติบโตทางด้านจิตใจ มีผลทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงาน มีอิสระในการตัดสินใจในงาน นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ ความเสียสละให้กับองค์การ และเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ⁽⁶⁾

โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เป็นโรงพยาบาลชุมชนระดับ 90 เตียง ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในปี 2548 และเตรียมรับการรับรองครั้งต่อไปในปลายปี 2550 การประเมินบรรยากาศขององค์การและความผูกพัน ต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนินมีการดำเนินการต่อเนื่องปีละ 1 ครั้งตั้งแต่ปี 2545 แต่อาจไม่ครบถ้วนทุกมิติ ถ้าดูในภาพรวมจะเป็นมิติการ

ทำงานเป็นทีมและการพัฒนาคุณภาพงาน และไม่ได้มีการวิเคราะห์เชิงสถิติชัดเจน การสำรวจครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน รวมทั้งหาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ เพื่อนำมาปรับปรุงบรรยากาศองค์การ และพัฒนาสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

วิธีการศึกษา

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนินทุกคน (ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว) ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสูงเนินเป็นเวลา 2 เดือนขึ้นไป ในเดือนมิถุนายน 2550 กรณีเป็นลูกจ้างชั่วคราวต้องผ่านการทดลองงานอย่างน้อย 2 เดือน ไม่รวมถึงข้าราชการที่ลาศึกษาต่อ จำนวนทั้งสิ้น 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ประเมินตอบเอง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทั้งภายในและต่างประเทศ⁽³⁻⁴⁾ แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะของประชากรที่ศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล 7 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 มติการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาคุณภาพงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน 13 ข้อ ประกอบด้วย 5 มิติของบรรยากาศองค์การ ได้แก่ ความยืดหยุ่น/คล้อยตาม 2 ข้อ ความรับผิดชอบ 3 ข้อ มาตรฐานงาน 3 ข้อ เป้าหมายชัดเจน 2 ข้อ และความผูกพันต่อทีมงาน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 มิติตามความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน 17 ข้อ ประกอบด้วย มิติด้านอารมณ์ความรู้สึก 7 ข้อ มิติด้านการมองเห็นผลประโยชน์ 6 ข้อ มิติด้านบรรทัดฐาน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 มติการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการ

ปฏิบัติงาน และระบบสวัสดิการของโรงพยาบาลสูงเนิน 11 ข้อ เป็น 1 มิติของบรรยากาศองค์การ โดยเน้นการประเมินผลโครงการทดลองจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบรรยากาศองค์การ เป็นคำถามปลายเปิด 4 ข้อ

ในส่วนที่ 2-4 เป็นคำถามปลายปิดที่เป็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้เลือกตอบ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินค่ามาตรวัดแบบลิเคิร์ต 4 ระดับ คือ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 4 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แปลผลระดับคะแนนเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 3-4) ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2-2.9) และปรับปรุง (คะแนนเฉลี่ย 1-1.9)⁽⁷⁾ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้แก่ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลกรโรงพยาบาล 14 คน พิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้แบบสอบถามมีความชัดเจนครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด การหาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ในภาพรวมทุกมิติของบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การได้ 0.88 และ 0.88 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน: เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.0) มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 38.6 ปี มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 51.0 และ 42.6 ตามลำดับ) สถานภาพส่วนใหญ่สมรส (ร้อยละ 57.4) ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 46.6) เฉลี่ย 11.5 ปี กลุ่มข้าราชการและกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวทั่วไปมีใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 29.9 และ 27.9 ตามลำดับ) ส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานกลุ่มงานพยาบาล ร้อยละ 46.1 (94 /204) ดังแสดงในตารางที่ 1

2. บรรยากาศองค์การ: บรรยากาศองค์การจาก

การรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.86) เมื่อแยกตามองค์ประกอบ 6 มิติ พบอยู่ในระดับสูง 4 มิติคือ มาตรฐานงาน (3.27) ความรับผิดชอบงาน ความยืดหยุ่นคล้อยตาม และเป้าหมายชัดเจน ระดับปานกลาง 2 มิติคือ ความผูกพันต่อทีมงาน และรางวัลตามผลการปฏิบัติงาน โดยมีมิติรางวัลมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (2.54) เมื่อจำแนกตามหน่วยงาน ในภาพรวมบรรยากาศในหน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ศูนย์เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 2)

3. ความผูกพันต่อองค์กร: ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (2.94) เมื่อแยกตามองค์ประกอบ 3 มิติพบว่า มิติด้านอารมณ์ความรู้สึกและมิติด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน แต่มิติด้านเล็งเห็นผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (2.78) เมื่อจำแนกตามหน่วยงาน ในภาพรวม ความผูกพันต่อองค์กรในหน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ศูนย์เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลและฝ่ายสาธารณสุขมูลฐานและแพทย์แผนไทย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (3.20 และ 3.09 ตามลำดับ) ดังแสดงในตารางที่ 3

วิจารณ์

การประเมินบรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร อาจไม่ครบถ้วนทุกมิติ แต่คำถามปลายเปิดที่ทีมนำเสนอให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเขียนความรู้สึกได้อย่างเปิดเผย โดยไม่ถือเป็นการผิด จะเป็นการแก้ไขมิติที่อาจไม่ได้ประเมิน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการสะท้อนบทบาทของหัวหน้าในหน่วยงาน และผู้อำนวยการโรงพยาบาลโดยตรง ในปี 2550 เริ่มมีแนวทางการประเมินบรรยากาศองค์กรร่วมกับความผูกพันต่อองค์กร และเน้นมีรางวัลตามโครงการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (work point payment system) เป็นโครงการทดลองที่มีโรงพยาบาลชุมชนเพียง 2 แห่งที่ได้

ตารางที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=204 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	47	23.0
หญิง	157	77.0
อายุ (ปี)		
< 20	2	1.0
21-30	48	23.5
31-40	70	34.3
41-50	69	33.8
51-60	15	7.4
ค่าเฉลี่ย = 38.6 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 9.3 พิสัย 20-60		
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	104	51.0
ปริญญาตรี	87	42.6
สูงกว่าปริญญาตรี	13	6.4
สถานภาพ		
โสด	70	34.3
สมรส	117	57.4
หม้าย/หย่า/แยก	17	8.3
ระยะเวลาการทำงาน (ปี)		
1-5	81	39.7
6-10	28	13.7
> 10	95	46.6
ค่าเฉลี่ย = 11.49 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 9.38 พิสัย 1-35		
ตำแหน่ง		
แพทย์ / ทันตแพทย์ / เภสัชกร	13	6.4
หัวหน้าฝ่าย	10	4.9
หัวหน้างาน (กลุ่มงานการพยาบาล)	9	4.4
ข้าราชการ	61	29.9
ลูกจ้างประจำ	35	17.2
ลูกจ้างชั่วคราววิชาชีพ	19	37.3
ลูกจ้างชั่วคราวทั่วไป	57	27.9

การประเมินบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ปี 2550

ตารางที่ 2 บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและหน่วยงาน

หน่วยงาน	มิติ คะแนนเฉลี่ย (SD.)						ภาพรวม
	ยึดหยุ่น คล้อยตาม	รับผิดชอบ ชอบงาน	มาตรฐาน งาน	รางวัล	เป้าหมาย ชัดเจน	ความผูกพัน ต่อทีมงาน	
ภาพรวม	3.12 (0.44)	3.16 (0.40)	3.27 (0.38)	2.54 (0.49)	3.13 (0.43)	2.97 (0.39)	2.86 (0.32)
องค์กรแพทย์	3.00 (0.32)	3.28 (0.25)	3.06 (0.14)	2.93 (0.28)	3.08 (0.20)	3.17 (0.35)	2.79 (0.34)
ฝ่ายบริหารทั่วไป	3.30 (0.64)	3.20 (0.45)	3.37 (0.44)	2.66 (0.52)	3.37 (0.44)	2.96 (0.52)	2.96 (0.37)
กลุ่มงานการพยาบาล	3.12 (0.39)	3.17 (0.41)	3.28 (0.37)	2.52 (0.47)	3.15 (0.39)	2.96 (0.36)	2.86 (0.31)
ฝ่ายชั้นสูตร ฯ	3.11 (0.33)	2.93 (0.36)	3.04 (0.31)	2.48 (0.33)	3.00 (0.25)	2.85 (0.41)	2.75 (0.21)
ฝ่ายเภสัชกรรมฯ	3.13 (0.40)	3.27 (0.36)	3.22 (0.27)	2.62 (0.58)	3.03 (0.23)	3.00 (0.40)	2.90 (0.26)
ฝ่ายทันตสาธารณสุข	3.04 (0.24)	3.10 (0.40)	3.24 (0.38)	2.42 (0.54)	3.07 (0.38)	3.07 (0.37)	2.79 (0.32)
ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ	2.88 (0.35)	3.00 (0.31)	3.33 (0.47)	2.17 (0.56)	3.00 (0.38)	3.04 (0.42)	2.66 (0.36)
ฝ่ายสุขภาพิบาลฯ	3.13 (0.35)	3.17 (0.25)	3.25 (0.29)	2.57 (0.47)	2.94 (0.18)	2.88 (0.43)	2.84 (0.26)
ฝ่ายสาธารณสุขมูลฐานฯ	2.92 (0.47)	3.03 (0.39)	3.22 (0.39)	2.77 (0.25)	2.96 (0.33)	2.94 (0.28)	2.91 (0.19)
ศูนย์พัฒนาคุณภาพฯ	2.70 (0.45)	3.20 (0.51)	3.20 (0.18)	2.25 (0.52)	3.10 (0.22)	2.73 (0.15)	2.66 (0.31)
ศูนย์เรียกเก็บค่ารักษา	3.67 (0.41)	3.33 (0.42)	3.39 (0.77)	2.80 (0.44)	3.33 (0.61)	3.11 (0.50)	3.10 (0.37)

ตารางที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและหน่วยงาน

หน่วยงาน	มิติ คะแนนเฉลี่ย (SD.)			ภาพรวมความผูกพัน
	อารมณ์ความรู้สึก	สังเกตเห็นประโยชน์	บรรทัดฐาน	
ภาพรวม	3.12 (0.42)	2.78 (0.42)	3.08 (0.43)	2.94 (0.32)
องค์กรแพทย์	3.07 (0.35)	2.89 (0.34)	3.08 (0.30)	2.93 (0.28)
ฝ่ายบริหารทั่วไป	3.02 (0.56)	2.88 (0.37)	3.05 (0.51)	2.98 (0.43)
กลุ่มงานการพยาบาล	3.11 (0.41)	2.76 (0.40)	3.05 (0.41)	2.92 (0.32)
ฝ่ายชั้นสูตร ฯ	3.16 (0.25)	2.69 (0.34)	3.03 (0.15)	2.75 (0.21)
ฝ่ายเภสัชกรรมฯ	3.23 (0.28)	2.91 (0.40)	3.18 (0.38)	2.90 (0.26)
ฝ่ายทันตสาธารณสุข	2.98 (0.43)	2.42 (0.37)	3.02 (0.48)	2.79 (0.32)
ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ	3.18 (0.50)	2.75 (0.36)	3.19 (0.46)	2.66 (0.36)
ฝ่ายสุขภาพิบาลฯ	3.13 (0.28)	2.96 (0.28)	3.00 (0.13)	2.95 (0.18)
ฝ่ายสาธารณสุขมูลฐานฯ	3.36 (0.45)	2.89 (0.57)	3.08 (0.57)	3.09 (0.37)
ศูนย์พัฒนาคุณภาพฯ	3.03 (0.33)	2.43 (0.54)	3.10 (0.52)	2.82 (0.17)
ศูนย์เรียกเก็บค่ารักษา	3.38 (0.27)	2.94 (0.40)	3.58 (0.41)	3.20 (0.26)

รับการอนุมัติให้ดำเนินการ คือ โรงพยาบาลพาน จังหวัด เชียงราย และโรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา หลักการคิดคือ ผลการปฏิบัติงานในเวลาราชการของ เจ้าหน้าที่ทุกคนใน 1 เวน (8 ชั่วโมง) นำมาคิดค่างาน เป็นคะแนนมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น พยาบาล ทำงาน 1 เวน (8 ชั่วโมง) ได้ค่าเวร 500 บาท คิดเป็น 50 คะแนน ซึ่งในคะแนนรวมนี้จะประกอบด้วย รายการผลการ ปฏิบัติงานในการดูแล ผู้ป่วยเทียบเท่า 50 คะแนน ผลงานที่เกินกว่าเกณฑ์คะแนนที่วางไว้ นำมาคิดเป็น คะแนนและให้ค่าตอบแทน เป็นจำนวนเงินส่วนเกิน ตามคะแนนที่คิดได้ ความขัดแย้งเกี่ยวกับมิติรางวัลที่ สะท้อนการจ่ายค่าตอบแทนตามโครงการนี้จึงออกมา เป็นคะแนนค่าเฉลี่ยปานกลางที่มีค่าต่ำสุด ในขณะที่อีก 5 มิติที่เหลือ ซึ่งรวมเป็นมิติการทำงานเป็นทีมและการ พัฒนาคุณภาพงานในแบบสอบถาม ส่วนที่สอง อยู่ใน ระดับสูงหรือปานกลางค่อนข้างสูง จึงทำให้ภาพรวม บรรยากาศองค์การจากการรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล สูงเนินอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับงานวิจัยอื่นที่ ใช้องค์ประกอบ 6 ด้าน⁽⁸⁾ ได้แก่ โครงสร้าง นโยบายการ บริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์การ ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายใน หน่วยงาน และค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการประยุกต์จาก แนวคิดของ Litwin และ Stringer⁽⁹⁾ มาใช้เช่นกัน พบว่า บรรยากาศองค์การ โรงพยาบาลตำรวจโดยภาพรวม เป็นไปในทางบวกอยู่ในระดับที่ตีปานกลาง โดยการรับรู้ บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงานและด้านสัมพันธภาพ ภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับที่ดีมาก บรรยากาศด้าน บริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับบรรยากาศ ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานในระดับที่ดีมาก โครงสร้างและนโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยที่ดียกเว้นด้านค่าตอบแทนซึ่งอยู่ในระดับดีน้อย ซึ่งไม่แตกต่างจากโรงพยาบาลสูงเนิน เนื่องจากเป็นโรง- พยาบาลภาครัฐเช่นเดียวกัน การให้ค่าตอบแทนที่เป็น ตัวเงินจะเกิดปัญหาสร้างความแตกต่างที่ยอมรับกัน ยากในหมู่นักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่มีค่า

เฉลี่ยอยู่ในระดับสูงคือ ศูนย์เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เพียง 6 คน ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว มีข้าราชการเพียง 2 คน เมื่อแยกมิติพบว่ามิติยึดหยุ่น/ คล้อยตามมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ บรรยากาศองค์การในการทำงานของหน่วยงานอยู่ในระดับสูง

ในส่วนความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรง- พยาบาลคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง เมื่อแยกแต่ละมิติพบว่า มิติด้านอารมณ์ ความรู้สึกอยู่ในระดับสูงสุด แสดงว่าเจ้าหน้าที่โรง- พยาบาลสูงเนินรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโรง- พยาบาล มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ของโรงพยาบาล ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ให้คะแนนในมิติ นี้ค่อนข้างสูง ส่วนด้านบรรทัดฐานที่เป็นอันดับสูงรอง ลงมา เป็นผลจากบรรทัดฐานขององค์การหรือสังคม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความรู้สึกว่าเมื่อตนเองเข้ามา เป็นสมาชิกของโรงพยาบาลสูงเนิน ก็ต้องมีหน้าที่หรือ พันธะที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาล แต่ด้านเล็งเห็นผลประโยชน์ซึ่งมองในรูปของความ สม่าเสมอของพฤติกรรมในการทำงาน มีพื้นฐานจาก ทฤษฎีลงขันหรือเรื่องของต้นทุน เปรียบเทียบการสูญเสีย ระหว่างการลาออกหรือการคงอยู่ในโรงพยาบาลของ ตนเองเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นความผูกพันที่เกิดจากการ แลกเปลี่ยนค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ บุคลากรให้คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำสุด ทำให้คะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อ องค์การโดยรวมเป็นระดับปานกลางค่อนข้างสูง เมื่อ เปรียบเทียบตามหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล พบ หน่วยงานส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์การปานกลาง มี 2 หน่วยงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ในระดับสูง ได้แก่ ฝ่ายสาธารณสุขมูลฐานและแพทย์ แผนไทย และศูนย์เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล เมื่อแยก มิติรายด้านของทั้งสองฝ่ายพบว่า มิติด้านอารมณ์ความรู้สึกและมิติด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับสูงซึ่งน่าจะ เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะงานที่มีความอิสระและมี เอกลักษณะของงาน และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน

ที่มีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การมากกว่าฝ่ายอื่น ใกล้เคียงกับงานวิจัยที่ศึกษาในเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตำรวจ⁽⁸⁾ พบว่าความผูกพันต่อองค์การของโรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับที่ปานกลาง โดยความผูกพันด้านความรู้สึกอยู่ในระดับดีมาก เพราะเป็นบุคลากรสาธารณสุขในภาครัฐเหมือนกัน

เมื่อเปรียบเทียบการศึกษาระบบราชการองค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดเลย⁽¹⁰⁾ โดยบรรยากาศองค์การ สรรวจในพฤติกรรมของพยาบาลประจำการ 4 มิติ ได้แก่ มิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค มิติขวัญ มิติมิตรสัมพันธ์ และพฤติกรรมของผู้บริหาร 4 มิติ ได้แก่ มิติห่างเหิน มิติมุ่งผลงาน มิติเป็นแบบอย่าง มิติกรุณาปราณี ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสำรวจในมิติ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า บรรยากาศองค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลางทุกมิติ และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาใกล้เคียงกับการศึกษานี้ แม้ว่ามิติของบรรยากาศองค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน แต่นิยามมีความคล้ายคลึงกัน อาจเป็นเพราะเป็นโรงพยาบาลชุมชนเหมือนกัน และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในการศึกษานี้อยู่ในหน่วยงานกลุ่มงานพยาบาล

สรุปและข้อเสนอแนะ

การประเมินบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน ในปี 2550 เป็นการสำรวจเพื่อวิเคราะห์ภาพรวมและจำแนกมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทั้งหมด และจำแนกเป็นหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งหมด 11 หน่วยงาน แม้ว่าใน

ภาพรวมระดับของบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ จะไม่แตกต่างจากงานวิจัยที่ศึกษาในโรงพยาบาลอื่นมากนัก แต่การวิเคราะห์แต่ละมิติจะมีรายละเอียดต่างกัน ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การ พบว่า มิติรางวัลมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด และความผูกพันต่อองค์การพบ มิติด้านเล็งเห็นผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลางที่ต่ำสุด ทั้งสองมิติมีความเกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงว่า ทีมนำของโรงพยาบาลสูงเนินต้องเสริมสร้างบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะมิติรางวัลตามโครงการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนางานคุณภาพของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. Armstrong M. Strategic human resource management: A guide to action. 3rd ed. Philadelphia: Kogan Page; 2006.
2. Hellriegel D, Slocum Jr JW. Organizational climate: measures, research and contingencies. Acad Manage J 1974; 17(2): 255-80.
3. Kelner S. Managing the climate of a TQM organization. The CQM Journal [serial online] 1998 [cited 2007 Aug 26]; Available from: URL: [http://cqmextra.cqm.org/cqmjournal.nsf/reprints/rp09100/\\$FILE/rp09100.pdf](http://cqmextra.cqm.org/cqmjournal.nsf/reprints/rp09100/$FILE/rp09100.pdf)
4. Ying L, Kunaviktikul W, Tonmukayakal O. Nursing competency and organizational climate as perceived by staff nurses in a Chinese university hospital. Nurs Health Sci 2007; 9(3):221-7.
5. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. J Occup Psychol 1990; 63(1):1-18.
6. อุทัย เลาหวิเชียร. ทฤษฎีองค์การในการบริหารและการพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นครบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2530.
7. Daneil WW. Biostatistics: a foundation for analysis in the health science. 6th ed. Canada: John Wiley and

- Sons; 1995.
8. ชนพร จงวิฑิต. บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ (วิทยานิพนธ์ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต). ภาควิชาการจัดการโครงการสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ; 2544.
 9. Litwin GH, Stringer RA Jr, Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University Press; 1968.
 10. เขียวภรณ์ ประชาสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดเลย (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล ศาสตร์มหาบัณฑิต). ภาควิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2546.

Abstract Organizational Climate and Organizational Commitment Assessment of Health Care Personnel in Sung Noen Hospital, Changwat Nakhon Ratchasima, 2007

Nilnetr Virasombat, Maneerat Sudto, Benjama Laohapoonrangsri

Sung Noen Hospital, Changwat Nakhon Ratchasima

Journal of Health Science 2008; 17:SI273-80.

The purposes of this survey were to assess organizational climate and organizational commitment of health care personnel in Sung Noen Hospital, Changwat Nakhon Ratchasima in the year 2007. Self-assessment questionnaires were drawn from all 204 staffers. The overall organizational climate were moderate (Mean = 2.86, SD. = 0.32). Six dimensions of organizational climate were assessed and found that flexibility/ conformity, responsibility, standards, and clarity dimension were high, rewards and team commitment/team spirit dimension were moderate, the highest average scores in 'standards' dimension and lowest average scores in 'rewards' dimension. Most sections of organizational climate were moderate except in Health Insurance Center Section which was high. The overall organizational commitment was at relatively-high moderate level (mean = 2.94, S.D. = 0.32). Three dimensions of organizational commitment were assessed and found that affective, normative dimension were high and continuance dimension was moderate, the highest average scores in affective dimension and lowest average scores in continuance dimension. Most sections of organizational commitment were moderate yet high in two sections- Health Insurance Center Section and Primary Health Care and Thai Traditional Medicine Section. The findings suggest that Sung Noen Hospital Lead Team should promote better organizational climate especially "work point payment system" project, for example, rewarding according to personnel's performance. This action may increase organizational commitment of health care personnel and further continuous quality improvement at the hospital.

Key words: organizational climate, organizational commitment, health care personnel