วารสารแพทย์เขต ๖-๗ ปีที่ ๒๗ ฉบับที่ 4 ต.ค. - ธ.ค. ๒๕๕๑ Reg 6-7 Med J Vol. 27 No. 4 Oct. - Dec. 2008

นิพนธ์ต้นฉบับ Original Article

การศึกษาบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลนครปฐม

The Study of Organization Climate as Perceived by Nakhonpathom Hospital Personnel

ฉันทนา บุญฐู วท.บ (พยาบาลและผดุงครรภ์)
กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ
โรงพยาบาลนครปฐม จ.นครปฐม

Chantana Boonch, P.H.O, B.Sc (Nursing and Midwifery)
Division of Health Service System Development
Nakhonpathom Hospital, Nakhonpathom Province

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรจำนวน 291 คน จากทุกสายงาน ซึ่งถูกเลือกมาจากการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนที่เท่ากัน เครื่องมือแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนของข้อมูลด้านประชากร ส่วนด้านบรรยากาศองค์การ และอีกส่วนคือข้อเสนอแนะ แบบสอบถามดังกล่าว ถูกนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.85 หลังจากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรของโรงพยาบาลนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลนครปฐมในด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการให้รางวัล ด้านความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความขัดแย้ง และด้านเอกลักษณ์ขององค์การอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

ABSTRACT

The purpose of this descriptive study was to describe the level of organization climate as perceived by Nakhonpathom Hospital personnel. A sampling group composed of a number of 291 personnel from every group obtained by equally proportional stratified random sampling method. The questionnaire instrument was divided into three parts ; demographic data, the organization climate and suggestion. The said questionnaire was to study the reliability by a mean of Cronbach's alpha coefficient which was at 0.85. Afterwards data of questionnaire were analyzed by frequency, percentage, the mean score and the standard deviation.

The result was that :

1. The overall organization climate as perceived by Nakhonpathom Hospital personnel was at a moderate level.

2. The organization climate as perceived by Nakhonpathom Hospital personnel in the area of the organizational structure, the responsibility, the reward, the risk, the warmth, the support, the performance, the conflict, the group royalty were also at a moderate level.

บทนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้มีการปรับแนวคิดการพัฒนาจากเดิมที่เน้นการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจมาเป็นการเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา และต่อเนื่องมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 และฉบับที่ 10 ซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) นี้ได้ยึดหลักการพัฒนาคนเป็นศูนย์กลาง โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทย สู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ซึ่งคนจะเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการพัฒนาทุกเรื่อง

บรรยากาศองค์การถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคลากรในองค์การและเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537) องค์การใดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่การสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรจะเกิดความรู้สึกว่างานเป็นสิ่งสำคัญ มีคุณค่า สนุกกับงาน มีความสุข ซึ่งจะนำไปสู่การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วม เสียสละ ผูกพันต่องานและองค์การ ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีผลต่อพฤติกรรม ความรู้สึกกำลังใจ เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพงานและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ

นอกจากนี้กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน ทำให้องค์การต่าง ๆ เกิดการพัฒนาตนเองในด้านคุณภาพบริการ องค์การสุขภาพก็มีการพัฒนารูปแบบการบริการและรูปแบบการบริหาร เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และความต้องการของสังคมอย่างแท้จริง โดยการนำเอาแนวคิดเชิงธุรกิจมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า มีการบริหารจัดการโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การโดยผู้บริหารจะต้องรู้วิธีที่จะบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม โดยการสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีเพื่อจูงใจให้บุคลากรคงอยู่กับองค์การ

องค์การภาครัฐ มีบทบาทในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่มุ่งหวังกำไรเป็นที่ตั้ง และจากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วว่า คนในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคนในองค์การให้เป็นคนดี มีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โรงพยาบาลนครปฐมในฐานะโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นหนึ่งในผู้นำที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับประเทศ และได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการและการรักษาพยาบาล เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์การที่มีมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งการเสริมบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็จะสามารถสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี มีกำลังใจ เกิดแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลต่อพฤติกรรมการบริการที่ดีมีคุณภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การในที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐมโดยรวม

2. เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐมรายด้าน

นิยามศัพท์

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในด้านมิติโครงสร้างองค์การ ด้านมิติความรับผิดชอบ ด้านมิติรางวัล ด้านมิติเอกลักษณ์ขององค์การ ด้านมิติความอบอุ่น ด้านมิติการสนับสนุน ด้านมิติการปฏิบัติงาน ด้านมิติความขัดแย้ง ด้านมิติความเสี่ยง

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครปฐมทุกระดับ ซึ่งไม่อยู่ในระหว่างลาศึกษาต่อ ประกอบด้วย ข้าราชการที่เป็นแพทย์ บุคลากรทางการพยาบาล บุคลากรวิชาชีพอื่น และลูกจ้างตำแหน่งต่าง ๆ โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการตีความหมายสิ่งที่เห็น ได้ยิน และสิ่งที่รู้สึกด้วยประสาทสัมผัส เพื่อให้รู้ว่าคืออะไร มีความรู้สึกต่อสิ่งที่รับรู้อย่างไร

กลุ่มองค์กรแพทย์ หมายถึง แพทย์ทุกสาขาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครปฐม

กลุ่มองค์กรพยาบาล หมายถึง บุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยทั้งหมด และหน่วยงานอื่น ๆ ของกลุ่มการพยาบาล

กลุ่มสนับสนุนทางการแพทย์ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในกลุ่มงานรังสีวิทยา กลุ่มงานจิตเวช กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก กลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค กลุ่มงานงานอาชีวเวชกรรม กลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู กลุ่มงานเวชกรรมสังคม กลุ่มงานสุขศึกษา

กลุ่มสนับสนุนทั่วไป ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เหลือนอกเหนือจากกลุ่มองค์กรแพทย์ องค์กรพยาบาล กลุ่มสนับสนุนทางการแพทย์

วัสดุวิธีการ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลนครปฐม ตามการรับรู้ของบุคลากรต่อบรรยากาศองค์การ ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครปฐม การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ นำมาทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น แล้วสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง 335 คน ประกอบด้วย กลุ่มองค์กรแพทย์ กลุ่มองค์กรพยาบาล กลุ่มสนับสนุนทางการแพทย์ กลุ่มสนับสนุนทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามต่อการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การโดยครอบคลุมในด้านมิติโครงสร้างองค์การ ด้านมิติความรับผิดชอบ ด้านมิติรางวัล ด้านมิติเอกลักษณ์ขององค์การ ด้านมิติความอบอุ่น ด้านมิติการสนับสนุน ด้านมิติการปฏิบัติงาน ด้านมิติความขัดแย้ง ด้านมิติความเสี่ยง ของโรงพยาบาลนครปฐม ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน 2549 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลผลโดยใช้ค่าร้อยละในภาพรวม และในแต่ละด้านของบรรยากาศองค์การแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง ระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าร้อยละ มากกว่าหรือเท่ากับ 85 หมายถึง บรรยากาศองค์การระดับสูง/บรรยากาศองค์การดี

ค่าร้อยละ 60-84 หมายถึง บรรยากาศองค์การระดับปานกลาง/บรรยากาศองค์การพอใช้

ค่าร้อยละ น้อยกว่า 60 หมายถึง บรรยากาศองค์การระดับต่ำ/บรรยากาศองค์การไม่ดี

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 291)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐมจำแนกตามอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปี 2549

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N = 291)	ร้อยละ	$\bar{x}$	S.D.
อายุ	291	100.0	36.78	8.99
ไม่เกิน 25 ปี	24	8.2		
26-35 ปี	96	33.0		
36-45 ปี	108	37.1		
มากกว่า 45 ปี	63	21.6		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			13.55	8.49
ไม่เกิน 5 ปี	58	19.9		
6-10 ปี	53	18.2		
11-15 ปี	43	14.8		
16-20 ปี	56	19.2		
21 ปีขึ้นไป	81	27.8		

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐมมีอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุดจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมามีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีอายุเฉลี่ย 36.78 ปี ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มากกว่า 21 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 13.55

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 81.4 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ประเภทตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรพยาบาลมากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ กลุ่มสนับสนุนทางการแพทย์ และกลุ่มสนับสนุนทั่วไป จำนวนกลุ่มละ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐม

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมเท่ากับร้อยละ 76.38 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนร้อยละตามการรับรู้บรรยากาศองค์การ เมื่อแยกเป็นรายด้านอยู่ระหว่าง 69.90 และอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐม เมื่อจำแนกเป็นรายข้ออยู่ระหว่าง 67.96-84.02 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 52.23 มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง รองลงมามีการรับรู้ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 47.43 และมีเพียงร้อยละ 0.34 เท่านั้นที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับต่ำ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง กลุ่มงาน ปี 2549

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N = 291)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	18.6
หญิง	237	81.4
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	115	39.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	151	51.9
ปริญญาโท	19	6.5
ปริญญาเอก	6	2.1
ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	165	56.7
ลูกจ้าง	126	43.3
กลุ่มงาน		
องค์กรแพทย์	15	5.1
องค์กรพยาบาล	176	60.5
กลุ่มสนับสนุนทางการแพทย์	50	17.2
กลุ่มสนับสนุนทั่วไป	50	17.2

จากตารางที่ 6 พบว่าบรรยากาศองค์การ ตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลจำแนกตามกลุ่มงานโดยรวมและรายด้านแต่ละประเภทมีค่าคะแนนร้อยละอยู่ระหว่าง 66.16-83.01 ซึ่งมีระดับปานกลาง ยกเว้นในกลุ่มแพทย์และสนับสนุนทางการแพทย์พบว่าบรรยากาศองค์การด้านมิติเอกลักษณ์ขององค์กรเท่ากับร้อยละ 90.25 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 7 พบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลนครปฐมรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุดจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 51.54 รองลงมาคือ ระดับสูงจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 และระดับต่ำ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.06 โดยให้เหตุผลการรับรู้ในระดับปานกลางคือ สถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์ไม่เหมาะสม มากที่สุด 16 คน รองลงมาคือการมีสวัสดิการน้อย 11 คน ส่วนระดับสูงให้เหตุผลว่า มีความสามัคคี 12 คน มีผู้บังคับบัญชาที่ดี ให้การสนับสนุน สามารถปรึกษาปัญหาได้ 9 คน ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้เหตุผลว่าบุคลากรขาดการเอื้ออาทรต่อกัน 1 ครั้ง และบุคลากรขาดความรักองค์กร 1 คน

วิจารณ์

จากการศึกษา บรรยากาศองค์การในโรงพยาบาล

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละ และระดับของบรรยากาศองค์การโดยรวม และรายด้านตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐม ปี 2549

N = 291

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ร้อยละ	ระดับ
โดยรวม	76.38	ปานกลาง
รายด้าน		
ด้านมิติโครงสร้างองค์การ	80.54	ปานกลาง
ด้านมิติความรับผิดชอบ	79.90	ปานกลาง
ด้านมิติรางวัล	69.90	ปานกลาง
ด้านมิติความเสี่ยง	72.51	ปานกลาง
ด้านมิติการสนับสนุน	79.30	ปานกลาง
ด้านมิติความอบอุ่น	77.03	ปานกลาง
ด้านมิติการปฏิบัติงาน	76.89	ปานกลาง
ด้านมิติความขัดแย้ง	71.88	ปานกลาง
ด้านมิติเอกลักษณ์ขององค์การ	79.47	ปานกลาง

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละ และระดับของบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามรายข้อ ปี 2549

N = 291

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ร้อยละ	ระดับ
ด้านมิติโครงสร้างองค์กร		
1. ท่านทราบบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้ง	84.02	ปานกลาง
2. ท่านทราบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และขั้นตอน การดำเนินงานตามระเบียบและวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน	83.59	ปานกลาง
3. ท่านสามารถปฏิบัติได้ตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และขั้นตอนการดำเนินงานตามระเบียบ และวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน	81.36	ปานกลาง
4. มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง	73.45	ปานกลาง
ด้านมิติความรับผิดชอบ		
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี	80.50	ปานกลาง
6. ท่านได้รับมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	79.30	ปานกลาง
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จทันเวลา	79.30	ปานกลาง
8. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ	72.51	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

N = 291

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ร้อยละ	ระดับ
ด้านมิติรางวัล		
9. ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษตามผลงานที่ท่านรับผิดชอบ	67.96	ปานกลาง
10. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	69.76	ปานกลาง
11. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้ร่วมงาน	71.99	ปานกลาง
ด้านมิติความเสี่ยง		
12. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีอุปกรณ์ป้องกันภัยและพร้อมใช้งาน	72.25	ปานกลาง
13. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีมาตรการด้านความปลอดภัย	72.25	ปานกลาง
14. ท่านเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรการด้านความปลอดภัย ในหน่วยงานของท่าน	73.02	ปานกลาง
ด้านมิติความอบอุ่น		
15. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	80.07	ปานกลาง
16. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน	80.42	ปานกลาง
17. ท่านได้รับการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	78.01	ปานกลาง
18. ท่านได้รับการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงาน	78.69	ปานกลาง
ด้านมิติการสนับสนุน		
19. ผู้บังคับบัญชาจัดหาสวัสดิการที่ดีให้กับท่าน	73.88	ปานกลาง
20. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนท่านในด้านการส่งเสริมสุขภาพ	77.84	ปานกลาง
21. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุน ให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรม	79.38	ปานกลาง
ด้านมิติการปฏิบัติงาน		
22. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและพัฒนางานในหน่วยงาน	76.89	ปานกลาง
23. ท่านปฏิบัติตามมาตรฐาน/คู่มือที่กำหนดขึ้น	77.75	ปานกลาง
24. ท่านปฏิบัติงานโดยพิจารณาถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้	78.69	ปานกลาง
25. ท่านนำข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานมาเสนอที่ประชุมเพื่อพิจารณากำหนด มาตรฐาน/คู่มือการปฏิบัติงานใหม่	74.24	ปานกลาง
ด้านมิติความขัดแย้ง		
26. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บังคับบัญชาได้	71.22	ปานกลาง
27. เมื่อท่านแสดงความคิดเห็น ผู้ร่วมงานยอมรับฟัง	74.40	ปานกลาง
28. ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้โดยทุกฝ่ายพอใจ	80.02	ปานกลาง
ด้านมิติเอกลักษณ์ขององค์กร		
29. ท่านมีส่วนร่วมทำให้กลุ่ม/งานได้รับการยอมรับ	75.86	ปานกลาง
30. งานที่ท่านปฏิบัติก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมกับโรงพยาบาล	83.08	ปานกลาง

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวม ปี 2549

N = 291

ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูง	138	47.43
ปานกลาง	152	52.23
ต่ำ	1	0.34

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละ ตามการรับรู้รายด้านของบุคลากรโรงพยาบาลนครปฐมจำแนกตามกลุ่มงาน ปี 2549

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ร้อยละ	กลุ่มแพทย์และสนับสนุนทางการแพทย์	กลุ่มองค์กรพยาบาล	กลุ่มสนับสนุนทั่วไป
โดยรวม	76.38	73.68	78.15	74.40
รายด้าน				
ด้านมิติโครงสร้างองค์กร	80.54	77.50	83.01	77.75
ด้านมิติความรับผิดชอบ	79.90	75.25	79.49	76.38
ด้านมิติรางวัล	69.90	66.67	71.76	66.16
ด้านมิติความเสี่ยง	72.51	64.33	76.10	68.67
ด้านมิติการสนับสนุน	79.30	76.13	79.75	80.75
ด้านมิติความอบอุ่น	77.03	71.00	79.34	76.17
ด้านมิติการปฏิบัติงาน	76.89	74.50	78.52	74.50
ด้านมิติความขัดแย้ง	71.88	70.17	73.15	70.00
ด้านมิติเอกลักษณ์ขององค์กร	79.47	90.25	80.54	77.75

นครปฐมตามการรับรู้ของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนร้อยละ 76.38 และพบว่าบรรยากาศองค์การทั้ง 9 ด้านของโรงพยาบาลนครปฐม ได้แก่ ด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากร ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัล ด้านความขัดแย้ง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ และด้านความเสี่ยงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนร้อยละระหว่าง 69.90 ถึง 80.54 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างขององค์การ พบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์ในโรงพยาบาลนครปฐมในด้านโครงสร้างขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายข้อพบว่ามีคะแนนร้อยละน้อยที่สุดในเรื่องการสื่อสารข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง ซึ่งสามารถอภิปราย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของเหตุผลที่บุคลากรในโรงพยาบาลนครปฐมรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละระดับ

ระดับบรรยากาศองค์การและเหตุผล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับสูง	45	46.40
มีความสามัคคีกัน	12	
มีผู้บังคับบัญชาที่ดี ให้การสนับสนุน สามารถปรึกษาปัญหาได้	9	
มีการทำงานเป็นทีม	6	
ทำงานกันอย่างมีความสุข	4	
บรรยากาศในการทำงานดี	4	
ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความเป็นผู้นำ	3	
สถานที่ทำงานมีความพร้อมดี	2	
บุคลากรมีความรับผิดชอบ	2	
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ	1	
ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	1	
ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความเห็นได้	1	
ระดับปานกลาง	50	51.54
สถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์ไม่เหมาะสม	16	
สวัสดิการน้อย	11	
บุคลากรขาดจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	7	
ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาชีพ	6	
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรน้อย	3	
ขาดขวัญกำลังใจ	2	
ขาดการประสานงานและทำงานเป็นทีม	1	
การเสียสละเพื่อส่วนรวมน้อย	1	
อัตรากำลังน้อยไม่เหมาะสมกับงาน	1	
หัวหน้าไม่รับฟังความเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	1	
การกำหนดขอบเขตงานไม่ชัดเจน	1	
ระดับต่ำ	2	2.06
บุคลากรขาดการเอื้ออาทรต่อกัน	1	
บุคลากรขาดความรักองค์กร	1	

ได้ว่า โรงพยาบาลนครปฐมเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีบุคลากรในสายการบังคับบัญชาจำนวนมาก และมีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น จะส่งผลเกิดปัญหาในการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึงได้ นอกจากนี้การที่มีหน่วยงานย่อยจำนวนมาก มีความแตกต่างของบุคลากรทางค่านิยม ความคิด จะทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลห่างเหินเช่นกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อบรรยากาศองค์การได้

ด้านความรับผิดชอบของบุคลากร พบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลนครปฐม ในด้านความรับผิดชอบของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นการวัดความรับรู้ต่อความรู้สึกรับผิดชอบในภาระหน้าที่ และความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จึงทำให้คะแนนในข้อความอิสระในการตัดสินใจ ในงานอยู่ในระดับที่ปานกลางค่อนข้างน้อย

ด้านความอบอุ่นพบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลนครปฐม ในด้านความอบอุ่นอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายได้ว่าโรงพยาบาลนครปฐมเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก และบุคลากรมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน มีสายการบังคับบัญชาหลายระดับ ทำให้สัมพันธภาพและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่อบอุ่นเท่าที่ควร

ด้านการสนับสนุน พบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลนครปฐม ในด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารโรงพยาบาลมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทุกระดับได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม ศึกษาอบรม ดูงาน สัมมนา ประชุมวิชาการ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถพัฒนาองค์ความรู้ มีการแลกเปลี่ยนทักษะประสบการณ์ในการทำงาน และสามารถพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ให้กับตนเอง พร้อมทั้งนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้รางวัล พบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลนครปฐม ในด้านการให้รางวัลอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า ในด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือนทำให้บุคลากรบางส่วนเกิดความไม่มั่นใจในการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ด้านความขัดแย้ง พบว่าการรับรู้บุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลนครปฐม ในด้านความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากโรงพยาบาลนครปฐมมีบุคลากรจำนวนมาก บุคลากรแต่ละระดับมีความแตกต่างกัน ทางวัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเห็น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความขัดแย้งที่เกิดจากการรับรู้ แต่ถ้าความขัดแย้งอยู่ในระดับพอดี จะกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการแสวงหาความรู้ใหม่

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่าการรับรู้บุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลนครปฐม ในด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโรงพยาบาลนครปฐมมีโครงสร้างที่ซับซ้อนมีความหลากหลายของระบบ มีความแตกต่างของบุคลากร จึงมีผลทำให้การกำหนดมาตรฐาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานยังต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากร

ด้านเอกลักษณ์ขององค์การ พบว่าการรับรู้บุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลนครปฐม ในด้านเอกลักษณ์ขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง องค์การควรสร้างให้บุคลากรรู้สึกว่ามีความเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยจะเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความเชื่อถือและความไว้วางใจผู้ร่วมงานอย่างมาก ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานให้ดำเนินด้วยดี

ด้านความเสี่ยง พบว่าการรับรู้บุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลนครปฐม ในด้านความเสี่ยงขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยโรงพยาบาลได้จัดระบบบริหารความเสี่ยงในรูปของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ลิทวิน

และสตริงเจอร์ กล่าวว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การที่ยอมรับความเสี่ยงปานกลาง จะกระตุ้นความสำเร็จของบุคลากรได้ ซึ่งบุคลากรในโรงพยาบาลส่วนใหญ่รับรู้และเข้าใจในความเสี่ยงต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง ส่วนบรรยากาศที่มีความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำจะทำให้ความต้องการทางด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานอยู่ในระดับต่ำ กระบวนการจัดการความเสี่ยงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารที่ดี ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารควรเสริมสร้างบรรยากาศการติดต่อสื่อสารเป็นแบบเปิด รับฟังความคิดเห็นทั้งทางบวกและลบภายใต้ความเป็นจริงและความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรคำนึงถึงการพัฒนาบรรยากาศองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีความสุข

2. ผู้บริหารควรที่จะพัฒนาบรรยากาศองค์การด้านมิติการให้รางวัลเพื่อตอบสนองกับความคาดหวังของบุคลากร โดยให้คำชมเชยและให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในบังคับบัญชา และควรประเมินผลอย่างเป็นธรรม ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอความคิดเห็นในการพัฒนาหน่วยงาน

3. ควรมีการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการทำงานเป็นทีม และเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดี

4. ควรมีการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดภายในองค์การ โดยเฉพาะการสร้างความรักองค์การการสร้างความสามัคคีให้เกิดภายในองค์การ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์พินิจ หิรัญโชติ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครปฐม นายแพทย์สุนัย จันทร์ฉาย หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ นายแพทย์ปฐม วงษ์อุบล หัวหน้าศูนย์คุณภาพ และบุคลากรจากกลุ่มการพยาบาลที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน และให้คำแนะนำ ในการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. กาญจนา เกียรติธนาพันธ์. บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษากองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข [ภาคนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : 2542.
2. ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. ฉบับปรับปรุงแก้ไข กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช : 2537.
3. ประสพชัย พสุนนท์. ระเบียบวิธีวิจัยทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยศิลปากร : 2549.
4. ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา. [วิทยานิพนธมหาบัณฑิต]. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย. นครปฐม ; มหาวิทยาลัยศิลปากร : 2545.
5. สุพิศ ประสบศิลป์. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล. [วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต]. สาขาบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย : 2540.
6. อรุณ รักธรรม. การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด : 2523.
7. Litwin, G.H, and Stringer, Jr RA. Motivation and Organizational Climate. : Division of research. Boston : Harward University of Graduate School of Business Administration ; 1968.