

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

สุจิตรา อินนัย

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

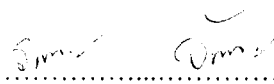
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

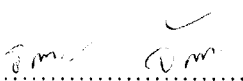
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ สุจิตรา อินนันชัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

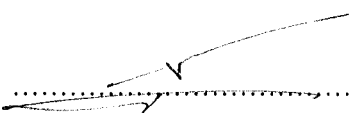
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทรน้อย)


คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทรน้อย)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กิจรุชเชต ไกรวาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)
วันที่...3...เดือน.....มิถุนายน.....พ.ศ....2559.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งในการช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีคืออย่างยิ่งจากอาจารย์ดร.รชฎ จันทร์น้อย (อาจารย์ที่ปรึกษา) ที่ได้ตลอดเวลาให้คำปรึกษาในการแนะนำตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและระลึกถึงพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ในระดับปริญญาโท รวมทั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่งานบริการศึกษาทุกท่าน ที่ช่วยประสานงานให้ความสะดวกตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ให้คอยเป็นกำลังใจเสมอมา รวมทั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่งไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บุพการี บูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุจิตรา อินนันชัย

57930039: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร/ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน/ บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาล
ชลบุรี

สุจิตรา อินันชัย: ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี (THE RELATIONSHIP
BETWEEN CORPORATE CULTURE AND WORK EFFICIENCY AMONG SUPPORTING
STAFF WORKING FOR CHON BURI GENERAL HOSPITAL) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:
รชฎ จันทร์น้อย, Ph.D. 73 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงาน และ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้
คือ บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 312 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง
หลายขั้นตอน ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนและการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยการใ้
วิธีการจับสลากจากชื่อประชากรตามหน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีความ
เชื่อมั่นเท่ากับ .87 สถิติที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency)
ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลชลบุรีตามความคิดเห็นของ
บุคลากรสายสนับสนุน พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ
วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน
วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร และ วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ตามลำดับ
ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี พบว่า บุคลากร
สายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน
พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ปริมาณงาน รองลงมาคือ คุณภาพงาน เวลา วิธีการ และ ค่าใช้จ่าย
ตามลำดับ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์
เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

57930039: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: CORPORATE CULTURE/ WORK EFFICIENCY/ SUPPORTING STAFF
WORKING FOR CHON BURI GENERAL HOSPITAL

SUJITRA INNANCHAI: THE RELATIONSHIP BETWEEN CORPORATE
CULTURE AND WORK EFFICIENCY AMONG SUPPORTING STAFF WORKING FOR
CHON BURI GENERAL HOSPITAL. ADVISOR: RACHATA CHANNOI, Ph.D., 73 P. 2016.

The purpose of this study was to examine corporate culture and work efficiency among supporting staff working for Chon Buri General Hospital. Also, this study attempted to determine the relationship between corporate culture and work efficiency of these supporting staff. The subjects, recruited by a multi-stage sampling technique, including a proportional stratified sampling and a convenient sampling technique, were 312 supporting staff working for Chon Buri General Hospital. The instrument used to collect the data was a questionnaire with a confidence level of .87. The descriptive statistical test used to analyze the collected data included frequency, Percentage, means, standard deviation, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results of the study revealed that the corporate culture of Chon Buri General Hospital was a detail-oriented culture, which was rated with the highest means score by the subjects. This was followed by the corporate culture that placed an importance on stability, team working, productivity, people, innovation, and risk-taking, respectively. Regarding the work efficiency, it was shown that the supporting staff working for Chon Buri General Hospital demonstrated a high level of work efficiency. Specifically, the aspect in relation to work quantity was rated the highest, followed by the aspects relating to work quality, time, methods, and expenses, respectively. Finally, based on the test of relationship, it was found that there was a positive and moderate relationship between corporate culture and work efficiency at a significant level of .01.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	13
ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงพยาบาลชลบุรี	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	38
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาวัดนัยธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี.....	40
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาระสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี.....	47
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย	55
อภิปรายผลการวิจัย	57
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	66
ประวัติย่อของผู้วิจัย	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 การประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์กร	29
2-2 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	30
3-1 ตารางกลุ่มตัวอย่าง	32
4-1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี	38
4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรีโดยภาพรวม	40
4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น รายละเอียด.....	41
4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น ผลงาน	42
4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น บุคลากร	43
4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น การปฏิบัติงานเป็นทีม	44
4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น ความมั่นคง	45
4-8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น นวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง	46
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรีโดยภาพรวม.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้าน คุณภาพงาน	48
4-11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้าน ปริมาณงาน	49
4-12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านเวลา	50
4-13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวิธีการ	51
4-14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านค่าใช้จ่าย ...	52
4-15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน โดยรวม.....	53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร	8

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลชลบุรีเป็นโรงพยาบาลภายใต้การกำกับของรัฐ เป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ให้การดูแลระดับตติยภูมิสำหรับประชาชนจังหวัดชลบุรีและในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งให้การดูแลระดับปฐมภูมิสำหรับประชาชนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี มีบุคลากรทั้งสิ้น 2,675 คน (กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลชลบุรี, 2558) แบ่งเป็นบุคลากรสาย ก (วิชาชีพเฉพาะ) และสาย ข (บุคลากรสายสนับสนุน) บุคลากรสายสนับสนุนในโรงพยาบาลชลบุรีได้แก่ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานสารสนเทศ งานพัสดุ งานพัฒนาระบบและบริการสุขภาพ งานสวัสดิการสังคมและงานเวชระเบียน ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนในโรงพยาบาลมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันออกไป บุคลากรสายสนับสนุนย่อมเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้ภารกิจต่าง ๆ ของโรงพยาบาลสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งทุกคนต่างปฏิบัติหน้าที่เพื่อรักษาผู้ป่วยทุกคนอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการคนไข้อย่างมีประสิทธิภาพ

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพคือ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วเรียบร้อย เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุดจากการมารับบริการ การบริการที่ดีผู้มารับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กรซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร แต่ถ้าองค์กรไหนมีการบริการที่ขาดประสิทธิภาพผู้มารับบริการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการและเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร ดังนั้นบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการควรที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสะท้อนถึงค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กรและเป็นตัวกำหนดความประพฤติและพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กร วัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่กระชับโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าองค์กรใดมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีองค์กรนั้นก็จะมียุทธศาสตร์ที่ดี ทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

จากผลการศึกษาในอดีตพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริวิมล ลือชา (2556), คณิศร พรไกรเนตร (2557), ภคนิจ ศรีธธา (2549), ศิริลักษณ์ สมักรวงศ์ (2551) และณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555)

นอกจากนี้ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในโรงพยาบาลมีจำนวนจำกัด ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จึงเห็นว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรีมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเติมเต็มองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี ซึ่งผลการวิจัยนี้จะป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน และสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลชลบุรีในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี

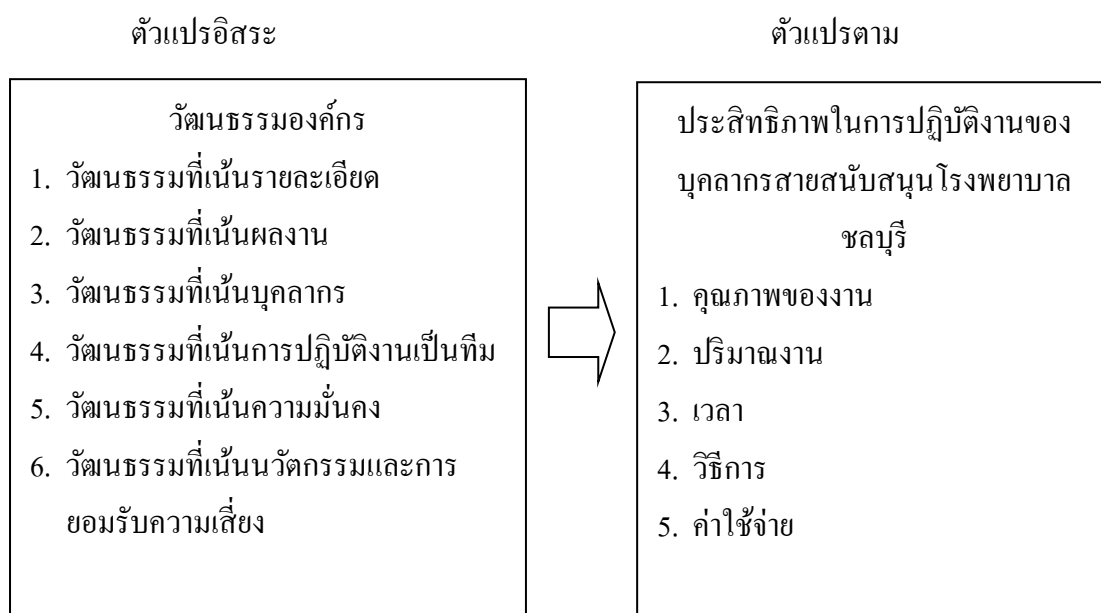
สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ผลการวิจัยของสิริวิมล ลือชา ศึกษาทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ ผลงานวิจัยของคณิศร พรไกรเนตร ศึกษาบุคลากรกลุ่มงานบริหารทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยของภคนิจ ศรีธธา ศึกษาพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด และผลการวิจัยของณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ ศึกษาพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดการวัดวัฒนธรรมองค์กรของ Robbins and Coulter (2002, pp. 58-59) และประยุกต์แนวคิดการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953, pp. 433-434) และหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ. (2544) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี
2. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี
3. โรงพยาบาลชลบุรี สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนผู้มารับบริการก็จะได้รับการบริการที่ดีขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี ซึ่งแบ่งขอบเขตของการศึกษาได้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอิสระคือวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง

ตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา วิธีการ และค่าใช้จ่าย

2. ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 1,406 คน (กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลชลบุรี, 2558)

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน คือ ระหว่างเดือนมกราคม-เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการในโรงพยาบาลชลบุรี ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานและหัวหน้ากลุ่มงาน

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผน ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม รูปแบบ พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งที่มองเห็นเป็นรูปธรรมและนามธรรม มีการถ่ายทอดระหว่างกันอยู่ตลอดเวลาและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยสมาชิกภายในองค์กรยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด หมายถึง ระดับความคาดหวังที่มีต่อพนักงานในด้านการแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ และการเอาใจใส่รายละเอียดของงาน
2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน หมายถึง ระดับของการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร หมายถึง ระดับการนำเอาผลกระทบต่อพนักงานภายในองค์กรมาใช้พิจารณาตัดสินในระดับบริหาร ให้ความสำคัญกับบุคคลมากกว่างาน

4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม หมายถึง ระดับของการบริหารการจัดการ ในลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากกว่าการให้ความสำคัญในด้านบุคคล

5. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง หมายถึง ระดับของการตัดสินใจและวิถีปฏิบัติ ขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร

6. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง หมายถึง ระดับของการที่ พนักงานได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและยอมรับความเสี่ยง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรีให้ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้แก่

1. คุณภาพงาน หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และมีความประณีต

2. ปริมาณงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐาน ของหน่วยงาน

3. เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และเหมาะสมกับงาน

4. วิธีการ หมายถึง ลักษณะการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ถูกต้องตามหลักการ และทันสมัย

5. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมเนื้อหาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตำรา หนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยแบ่งออกตามลำดับขั้นตอนดังแสดงต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงพยาบาลชลบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

หากกล่าวถึงองค์กรแล้ว คำว่า วัฒนธรรม มักจะเชื่อมโยงกับพฤติกรรมองค์กรหรือกระบวนการทำงานในองค์กร เนื่องจากในโลกยุคปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาความสามารถของตนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีความกระตือรือร้นในการหาวิธีการที่จะปรับเปลี่ยนในการพัฒนาการทำงานของตน ตลอดจนพฤติกรรมที่คนในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบแผนพฤติกรรมที่คนในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติมีพื้นฐานมาจากค่านิยม ความเชื่อ ซึ่งเรียกรวมว่า วัฒนธรรมองค์กร

ดังนั้น ความสำเร็จขององค์กรในบางส่วนอาจจะขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของบุคลากร ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งองค์กรทุกองค์กรต่างมีวัฒนธรรมของตนเอง แม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่าง แต่โดยทั่วไปวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วิถีชีวิตขององค์กร วิถีทางที่เรากระทำอยู่ ณ ที่นี้ หัวใจสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคือ ค่านิยมร่วมที่ถูกสันนิษฐานว่าเป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติขององค์กร วัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจเขียนไว้เป็นหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายท่าน ดังนี้

George and Jones (2006, p. 60) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และบรรทัดฐานที่มีร่วมกัน ที่มีอิทธิพลต่อแนวทางที่พนักงานคิด รู้สึก และแสดงพฤติกรรมระหว่างบุคคลในองค์กรและบุคคลนอกองค์กร

Robbins and Coulter (2005, p. 51) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น วัฒนธรรมจึงเป็นเสมือนบุคลิกภาพ หรือจิตวิญญาณขององค์กร

Gibson (1991, p. 31) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งใดก็ตามที่สมาชิกในองค์กรสามารถรับรู้ได้และการรับรู้นี้ได้ถูกสร้างขึ้นมาจากความเชื่อ ค่านิยม และความคาดหวังขององค์กร

วีรพล จักษ์ตรีมงคล (2548, หน้า 15) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ธรรมเนียมหรือประเพณีที่ปฏิบัติถ่ายทอดกันมา โดยลำดับในองค์กรหรือบริษัท แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่และตำแหน่ง เช่น บรรยากาศในการประชุมสำคัญ ข้อพิจารณาหลักในการเลื่อนขั้นพนักงานสำคัญ เป็นต้น คล้ายกับว่านโยบายขององค์กรที่ไม่ได้เขียนไว้แต่เป็นที่รู้จักอยู่ในหมู่ผู้บริหารขององค์กรนั่นเอง

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2540, หน้า 40) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรคือ ความคิดความเชื่อที่คนในกลุ่มมีร่วมกันเรียกรวมๆว่าเป็นคติฐานร่วม (shared assumption) ซึ่งเกิดขึ้นมาเพื่อที่จะแก้ปัญหาของกลุ่มคนนั้น อันเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมที่อาศัยอยู่ ถ้าหากปรับตัวไม่ได้จะมีผลทำให้กลุ่มต้องตายไปหรือสลายไป

พร ภิศก (2546, หน้า 27) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ กลุ่มของค่านิยมร่วมที่ได้รับการยอมรับในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกและช่วยให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจว่าการปฏิบัติที่ได้รับพิจารณาว่ายอมรับได้ เกิดแนวการปฏิบัติที่สืบต่อกันมา อีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราวและสื่อทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ

สมยศ นาวิการ (2546, หน้า 79) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ระบบของค่านิยม สมมติฐาน ความเชื่อ และบรรทัดฐานร่วมกันที่ผูกพันสมาชิกขององค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน วัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองร่วมของวิถีทางที่เรากระทำอยู่ ณ ที่นี้ บางครั้งวัฒนธรรมองค์กรจะหมายถึงวัฒนธรรมบริษัท เนื่องจากแนวความคิดของวัฒนธรรมมักจะถูกใช้อธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ไม่มุ่งกำไรด้วย

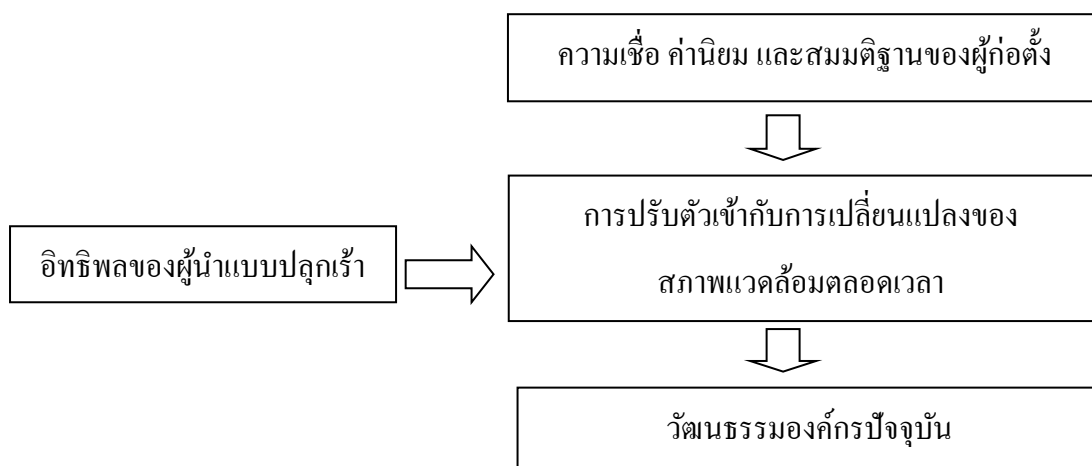
มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 159) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม ประเพณีที่สมาชิกส่วนใหญ่ยอมรับและใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตัวในฐานะสมาชิกขององค์กร โดยสมาชิกแต่ละคนรับรู้และเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรผ่านกระบวนการทางสังคม

(socialization) โดยเขาต้องแสดงบทบาทและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะทำให้เขาได้รับการยอมรับในฐานะสมาชิกขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของวัฒนธรรมองค์กรได้ว่า หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม รูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยสมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรยึดถือและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน บนบรรทัดฐานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร โดยสมาชิกแต่ละคนรับรู้และเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรผ่านกระบวนการทางสังคม โดยต้องแสดงบทบาทและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะได้รับการยอมรับในฐานะสมาชิกขององค์กร

วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร

โดยทั่วไปเราสามารถกล่าวได้ว่า รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนให้เห็นค่านิยมและความเชื่อของผู้ก่อตั้งของพวกเขา แต่วัฒนธรรมจะถูกปรับปรุงเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมส่งผลให้วัฒนธรรมองค์กรบางอย่างล้าสมัยไป และรากฐานใหม่ของวัฒนธรรมจะต้องถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อรากฐานเก่าถูกละทิ้งไปเพื่อที่จะรักษาความสำเร็จของพวกเขาเอาไว้ ตามภาพประกอบที่ 2 (สมยศ นาวิกาน, 2546, หน้า 122-123)



ภาพที่ 2-1 วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร

ส่วนผสมของวัฒนธรรมองค์กร

ตามแนวคิดของเทอร์เร็นซ์ ดิล และ อัลเลน เคนเนดี (สมยศ นาวิกาน, 2546, หน้า 119-135) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การผสมผสานของค่านิยม เรื่องราว วีรบุรุษ และงานพิธี ที่มีความหมายอย่างมากต่อบุคคลที่ทำงานอยู่ภายในองค์กร

ค่านิยม (Values) ค่านิยมจะถูกพิจารณาว่าเป็นหลักการพื้นฐานทางวัฒนธรรมขององค์กร ค่านิยมที่เข้มแข็งจะทำให้พนักงานรู้ว่าถูกคาดหวังให้ปฏิบัติอย่างไร และการกระทำอย่างไรจะถูกยอมรับโดยทั่วไป ค่านิยมขององค์กรจะมีลักษณะ 3 ประการ 1) ค่านิยมยืนยันท้ายอย่างที่สำคัญภายในองค์กร 2) ผู้บริหารจะเปลี่ยนแปลงและสื่อสารค่านิยมไปยังสมาชิกขององค์กร 3) สมาชิกทุกคนขององค์กรจะรับรู้ร่วมกันภายในค่านิยมภายในสภาพแวดล้อมขององค์กร การสร้างค่านิยมร่วมจะเป็นกุญแจสำคัญต่อการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ซึ่งค่านิยมจะเป็นแกนของวัฒนธรรมองค์กรทุกองค์กร

เรื่องราว (Stories) เป็นส่วนผสมสำคัญอย่างหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร เรื่องราวหรือเกร็ดเล็ก ๆ น้อย ๆ จะมีพลังในการถ่ายทอดวัฒนธรรม เพราะเรื่องราวจะคล้ายกับแผนที่ช่วยให้บุคคลรู้ว่าสิ่งต่าง ๆ ถูกกระทำอย่างไร เรื่องราวจะเป็นการบรรยายที่ถูกเล่าซ้ำท่ามกลางพนักงานและโดยปกติจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

วีรบุรุษ (Heroes) เป็นแบบจำลองบทบาทของบริษัทในการดำเนินงาน การแสดงให้เห็นคุณลักษณะและการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ พวกเขาจะแสดงให้เห็นจุดเด่นของค่านิยมที่ต้องเสริมแรงด้วย วีรบุรุษ คือ นักงูใจหรือบุคคลที่ทุกคนต้องพึ่งพาเมื่อเกิดความยุ่งยากขึ้น เรามักจะพบว่าวีรบุรุษเป็นพระเอกของเรื่องราวที่ถ่ายทอดกันภายในองค์กร

พิธีและงานพิธี (Rituals and Ceremonies) พิธีและงานพิธีเป็นสัญญาณภายนอกของสิ่งที้องค์กรให้คุณค่า สัญลักษณ์พิธีจะเป็นแนวทางของพฤติกรรมภายในชีวิตองค์กรประจำวัน พิธีอาจจะมีทั้งระเบียบวิธีการประเมินผลและการให้รางวัล การประชุมพนักงาน การเลี้ยงอำลา การจัดตารางเวลาทำงาน ส่วนงานพิธีจะคล้ายกับกับพิธีแต่จะเป็นการแสดงที่ละเอียดกว่า เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง การเลี้ยงมอบรางวัล การฟังคำปราศรัย ถือเป็นตัวอย่างของงานพิธี พิธีและงานพิธีทำให้ผู้มีส่วนร่วมสามารถปลูกฝังความเข้าใจและความเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กร โดยการเฉลิมฉลองด้วยกัน

คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมและความเชื่อของคนซึ่งจะเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ยาก จึงควรที่จะเข้าใจคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรเพื่อจะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น วัฒนธรรมองค์กรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. เป็นความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน วัฒนธรรมองค์กรเป็นปรากฏการณ์ของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งในองค์กร ไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำของคน ๆ เดียว ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยมที่หลายคนยอมรับและนำไปปฏิบัติจนสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันได้

2. เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสมความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำที่คนในองค์กรจำนวนหนึ่งยอมรับและมีอยู่ร่วมกัน มิได้เกิดขึ้นภายในช่วงเวลาสั้น แต่ต้องอาศัยเวลาในการสั่งสมบ่มเพาะ ผ่านระยะเวลาแห่งการทดสอบและพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับร่วมกันภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นประสบการณ์ร่วมของคนกลุ่มหนึ่งทำงานด้วยกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานพอสมควร

3. เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรเรียนรู้จากการติดต่อกับบุคคลอื่นวัฒนธรรมไม่ได้เกิดจากค่านิยม ความคิด ความเชื่อ และการกระทำของสมาชิกที่เกิดจากสัญชาตญาณของมนุษย์ และวัฒนธรรมไม่ได้เกิดจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม แต่วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์กรค่อย ๆ เรียนรู้ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในองค์กร พนักงานจะผ่านกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่เรียกว่า การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร โดยหัวหน้าจะคอยแนะนำวิธีการทำงานและการวางตัวที่ถูกต้อง และยังคงเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงการเรียนรู้ด้วยตัวเอง

4. เป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรไม่ค่อยตระหนักถึง หลังจากที่วัฒนธรรมองค์กรผ่านการยอมรับจากคนในองค์กรจำนวนหนึ่งแล้ว คนในองค์กรก็จะคิด เชื่อ และทำสิ่งนั้นซ้ำเป็นระยะเวลาอันจนกลายเป็นเรื่องปกติ ซึ่งหมายความว่า สิ่งที่คิดหรือกระทำนั้นกลายเป็นสามัญสำนึกที่สมาชิกในองค์กรกระทำโดยอัตโนมัติ โดยไม่ได้คำนึงถึงการมีอยู่ของธรรมเนียมบรรทัดฐานของวัฒนธรรม

5. การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์กรพึงพาการใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์คือสิ่งที่ใช้แทนหรือสื่อความถึงอีกสิ่งหนึ่ง การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์กรมักเกิดขึ้นใน 2 กรณี คือ

กรณีแรก เป็นเรื่องขององค์กรที่พยายามถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรไปยังสมาชิกใหม่ในองค์กร ซึ่งองค์กรจะพยายามถ่ายทอดหรือสอดแทรกความเชื่อ ค่านิยม และแนวทางในการทำงานที่องค์กรคาดหวังให้ทำตามผ่านสัญลักษณ์ต่าง ๆ สัญลักษณ์ที่นิยมใช้ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เช่น พิธีมอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี มักเป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรใช้สื่อความหมายถึงว่าพนักงานใดทำงานดีจะมีโอกาสเข้ารับรางวัลและได้รับการยกย่องชมเชย

กรณีที่สอง เป็นเรื่องที่พนักงานหรือบุคคลภายนอก พยายามแปลความหมายที่แฝงอยู่ในสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ข้าราชการที่ได้เลื่อนเงินเดือน 2 ขั้น อาจจะเป็นสิ่งบ่งชี้ให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรนั้นว่าเน้นผลงานทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณหรือเน้นระบบอุปถัมภ์เกื้อกูลกันในพวกพ้อง

6. เป็นสิ่งที่ปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในโรงงาน จากการทำงานด้วยมือมาเป็นการใช้เครื่องจักรอัตโนมัติควบคุมด้วย

คอมพิวเตอร์ ทำให้วัฒนธรรมในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป ระยะเวลาการทำงานถูกกำหนดโดยเครื่องจักร ความภูมิใจในฝีมือของงานที่ทาลดน้อยลง ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานจึงเปลี่ยนไปจากการมีน้ำใจช่วยเหลือกันมาเป็นความสัมพันธ์แบบเครื่องจักรที่ต้องแข่งกับเวลา

การประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

Robbins and Coulter (2002, pp. 58-59) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอยู่ 7 ด้าน ซึ่งในแต่ละด้านจะบอกลักษณะในด้านนั้นตั้งแต่ระดับต่ำไปสูง การใช้องค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 7 ด้านนี้ในการประเมินองค์กรจะทำให้เห็นภาพของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงรูปแบบและบุคลิกลักษณะขององค์กร และวิถีที่สมาชิกในองค์กรถือปฏิบัติอยู่เช่นเดียวกันกับบ่งบอกลักษณะวัฒนธรรมองค์กร โดยใช้ค่าเข้าสู่ศูนย์กลางซึ่งจะต้องมีการระบุพิสัยในด้านต่าง ๆ และประเมินว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรใดที่มีการยึดถืออย่างแข็งแกร่ง วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด (Attention to detail) หมายถึง ระดับความคาดหวังที่มีต่อพนักงานในด้านการแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ และการเอาใจใส่รายละเอียดของงาน
2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน (Outcome orientation) หมายถึง ระดับของการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน
3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร (People orientation) หมายถึง ระดับการนำเอาผลกระทบต่อพนักงานภายในองค์กรมาใช้พิจารณาตัดสินใจในระดับบริหาร ให้ความสำคัญกับบุคคลมากกว่างาน
4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team orientation) หมายถึง ระดับของการบริหารจัดการในลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากกว่าการให้ความสำคัญในด้านบุคคล
5. วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Aggressiveness) หมายถึง การที่องค์กรมีการดำเนินธุรกิจที่มุ่งไปสู่การเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอย่างจริงจัง ตลอดจนสร้างให้มีสภาพการแข่งขันในการปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่าการทำงานแบบประสานความร่วมมือ
6. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง (Stability) หมายถึง ระดับของการตัดสินใจและวิถีปฏิบัติขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร
7. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง (Innovation and risk taking) หมายถึง ระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และยอมรับความเสี่ยง

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

เนื่องจากแก่นของวัฒนธรรมองค์กรคือ ความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการเกิดพฤติกรรมมนุษย์ ดังนั้น หน้าที่หลักของวัฒนธรรมองค์กรคือ ต้องทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุพันธกิจขององค์กรด้วยความคิด ความเชื่อ และค่านิยมดังกล่าว หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญมีประโยชน์ต่อองค์กรในลักษณะต่าง ๆ ซึ่ง สุพานิ สฤกษ์วานิช (2549, หน้า 521-522) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ยิ่งถ้าในองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเข้มแข็งคนในองค์กรก็จะเกิดพฤติกรรมที่แนบแน่นและเกิดการทำงานเป็นทีมร่วมกัน
2. ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ทำให้พนักงานมีความภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวสมาชิกกับองค์กร
3. เป็นเครื่องมือช่วยแนะแนวทางสำหรับพนักงานในการประพฤติปฏิบัติและกระทำการกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ว่าสิ่งใดควรทำและสิ่งใดไม่ควรทำ วัฒนธรรมจึงเป็นกลไกในการควบคุมพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ ด้วย
4. ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
5. ช่วยองค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
6. ช่วยในการถ่ายทอดเอกลักษณ์ขององค์กร ทำให้เกิดอาณาเขตขององค์กรซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร ทำให้ทราบว่าองค์กรไหนเป็นแบบไหน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยจึงนำเอาแนวคิดการประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของ Robbins and Coulter (2002, pp. 58-59) มาใช้ในการประเมินวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ซึ่งการประเมินวัฒนธรรมองค์กรตามองค์ประกอบดังกล่าวนี้จะทำให้เห็นภาพของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงรูปแบบและบุคลิกลักษณะขององค์กรและวิถีที่สมาชิกในองค์กรถือปฏิบัติอยู่ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเหล่านี้มีประเด็นในการวัดดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด ประเด็นในการวัดคือ การทำงานให้มีความถูกต้อง แม่นยำ ให้ความสำคัญกับรายละเอียดต่าง ๆ ของงาน
2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน ประเด็นในการวัดคือ การเน้นผลลัพธ์จากการทำงานมากกว่าวิธีปฏิบัติ

3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร ประเด็นในการวัดคือ การให้ความสำคัญกับบุคคลมากกว่างาน มีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กรเพื่อนำไปพิจารณาตัดสินใจการบริหารงานในองค์กร
4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ประเด็นในการวัดคือ การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมมากกว่าตัวบุคคล
5. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ประเด็นในการวัดคือ การให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร
6. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ประเด็นในการวัดคือ การส่งเสริมให้บุคลากรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ นวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร และยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หากพิจารณาตามแนวคิดทางทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ก็จะได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็จะได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพร้อมและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถแล้ว องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตสูง ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสพลาดพลั้งและล้มเหลวได้ (ฉัตรพันธุ์ เจริญนันทน์, 2545, คำนำ)

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำว่าประสิทธิภาพ มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Ryan and Smith (1954, p. 276) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพ ในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

Robbins and Mukerji (1994, p. 68) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถที่ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีการลงทุนต่ำและองค์กรได้กำไร คือ การพิจารณาความสำเร็จจากการเปรียบเทียบ

ระหว่างตัวป้อนหรือสิ่งนำเข้า ได้แก่ สินค้าและบริการหรือผลผลิต โดยสามารถลดปัจจัยการผลิตหรือค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำ และสามารถจำหน่ายสินค้าและบริการที่สูงกว่าทุนซึ่งจะทำให้ได้กำไร แสดงว่ามีประสิทธิภาพ

สำนักงาน ก.พ. (2538, หน้า 14) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้และวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้นจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน วัสดุ คน และเทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัดและคุ้ม
2. ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร เช่น การทำงานที่ถูกต้องรวดเร็ว ได้มาตรฐานและใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่องานและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

ธานินทร์ สุทธิบุญชู (2543, หน้า 34) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า คือ ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยนำออก เช่น สินค้าและบริการให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นก็คือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบายที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงาน

เสนาะ ดิยาวี (2544, หน้า 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

นิธย์ สัมมาพันธ์ (2546, หน้า 207) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่นำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้

สมใจ ลักษณ์ (2547, หน้า 7) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด ลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้ดีโดยประหยัดทั้งเวลา กำลังคน และทรัพยากร องค์กรมีความสามารถใช้กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด บุคลากรมีความพอใจในการทำงานและมีขวัญกำลังใจที่ดี

จากความหมายดังกล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า หมายถึง การทำงานให้ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งผลผลิตที่ได้รับจะเป็นตัวของการปฏิบัติงานบอกถึงประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรจะมีผลงานที่ดีได้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาองค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ หลายด้านด้วยกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 30) ได้กล่าวถึงแนวคิด Herring Emerson ที่เสนอแนวคิด เกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีหลัก 12 ประการ ดังนี้ 1) ความเข้าใจและกำหนด แนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของ งาน 3) ปรีกษาแนะนำต้องถูกต้องและสมบูรณ์ 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5) ปฏิบัติงาน ด้วยความยุติธรรม 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีสมรรถภาพ มีความนับปล้นและมีการลงทะเลเบียน ไว้เป็นหลักฐาน 7) การทำงานควรมีการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8) งานสำเร็จ ทันเวลา 9) ผลงานได้มาตรฐาน 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11) กำหนด มาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ 12) ให้บำเหน็จรางวัลงานที่ดี นอกจากนี้ องค์ประกอบข้างต้นแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย

สมใจ ลักษณะ (2547, หน้า 12-13) กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 4 ประการ ถ้าองค์ประกอบนี้มีลักษณะเอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรก็ จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร องค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจและ สังคมของประเทศ เช่น สภาพคล่องทางการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลง ของสังคม เช่น ต้องการความสะดวกในบริการบางลักษณะ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ

2. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ นโยบาย และปรัชญาขององค์กร กำหนด ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการ ทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร

องค์ประกอบด้านบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ ปรัชญา อุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน และ ความสร้างเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์กร กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมด ที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการองค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพองค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การจัดการองค์กรในด้านบุคลากร การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ

สรุป คือ เป้าหมายความสำเร็จขององค์กรคือ การมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน จำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมนุษย์เป็นหลัก มีองค์ประกอบของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานเอง และองค์ประกอบขององค์กร เช่น โครงสร้าง นโยบาย ระบบ กระบวนการ วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงสิ่งแวดล้อมจากภายนอกที่เข้ามาเกี่ยวข้อง หากเราสามารถที่จะเรียนรู้ข้อดี ข้อเสียขององค์ประกอบนั้น ๆ เราจะสามารถปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรได้

การวัดผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักงาน ก.พ. (2544) สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยมีผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นรูปธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของมาตรา 71 มาตรา 72 และมาตรา 79 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ซึ่งหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญดังกล่าวนี้ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ด้านผลงาน ให้พิจารณาจากหัวข้อประเมิน ดังนี้
 - 1.1 ปริมาณผลงาน
 - 1.2 คุณภาพ
 - 1.3 ความทันเวลา
 - 1.4 การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร
 - 1.5 ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้
 - 1.6 องค์ประกอบอื่น ๆ
2. ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาจากหัวข้อประเมินดังนี้
 - 2.1 การวางแผนและการจัดระบบงาน
 - 2.2 ความเป็นผู้นำ

- 2.3 การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 2.6 ความอดุสาหะ
- 2.7 การรักษาวินัย
- 2.8 การปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ
- 2.9 คุณลักษณะอื่น ๆ เช่น ทักษะในการสื่อสาร การให้ความร่วมมือและการ

ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

Peterson and Plowman (1953, pp. 433-434) ได้สรุปองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 5 ข้อประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และมีความประณีต
2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการและเหมาะสมกับงาน
4. วิธีการ (Method) หมายถึง วิธีการในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ถูกต้องตามหลักการ และทันสมัย
5. ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ

รุ่ง แก้วแดง (2540, หน้า 196-197) ได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพว่า คือ การได้ผลลัพธ์สูงสุดและความรวดเร็ว ความรวดเร็วก็คือ คว้าเวลาสั้น ขั้นตอนน้อยและไม่สลับซับซ้อน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดในส่วนของประสิทธิภาพ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 17) กล่าวว่า การวัดผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ การวัดผลการปฏิบัติงานมีทั้งการวัดโดยใช้ตัวชี้วัดง่าย ๆ และการใช้ระบบการวัดที่ซับซ้อน สามารถวัดได้ในหลายแง่มุม เช่น ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ หรือคุณภาพการบริการ

การวัดผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นเพื่อที่จะศึกษาระบบการทำงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนางาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น การวัดประสิทธิภาพของงานสามารถมองได้ในแง่ของกระบวนการบริหาร ค่าใช้จ่าย และผลลัพธ์ ในแง่ของกระบวนการ

ปฏิบัติงานสามารถวัดได้จาก ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ในแง่ของค่าใช้จ่ายวัดได้จากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ส่วนในแง่ของผลลัพท์วัดได้จากคุณภาพงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538, หน้า 324-325) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพในงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นมักจะสัมพันธ์กับการใช้เวลา การใช้จ่ายเงิน และการใช้คนในการปฏิบัติงานนั้น ๆ และในบางกรณีประสิทธิภาพอาจจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้วย และได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมองค์กร ในแต่ละองค์กรย่อมมีระเบียบประเพณี แนวคิดในการปฏิบัติงาน หรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างออกไป

2. ระบบงาน การบริหารงานจะต้องมีระบบงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลายอันจะนำมาสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในงานได้

3. เทคโนโลยี เทคโนโลยีมีส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพในงานที่เกี่ยวข้องกับเวลา ความรวดเร็ว และความถูกต้อง

4. คน เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ไม่ว่าคนในตำแหน่งผู้บริหารหรือฐานะผู้ปฏิบัติงานย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานทั้งสิ้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้นำเอาหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ. (2544) และแนวคิดการวัดประสิทธิภาพของ Peterson and Plowman (1953, pp. 433-434) มาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน ประเด็นในการวัด คือ พิจารณาจากความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ และความประณีตของงาน

2. ปริมาณงาน ประเด็นในการวัด คือ พิจารณาจากปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

3. เวลา ประเด็นในการวัด คือ พิจารณาจากเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้

4. วิธีการ ประเด็นในการวัด คือ วิธีการในการดำเนินงานต้องถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และมีความทันสมัย

5. ค่าใช้จ่าย ประเด็นในการวัด คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลชลบุรี

ข้อมูลทั่วไป

จังหวัดชลบุรีเริ่มมีโรงพยาบาลมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2462 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนสังกัด ย้ายสถานที่ตั้ง ขยายพื้นที่ เพิ่มอาคารต่าง ๆ ตลอดจนเพิ่มอัตรากำลัง คุณภาพและปริมาณงานของโรงพยาบาลมาตลอด จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2483 โรงพยาบาลชลบุรีได้ย้ายมาตั้งยังสถานที่ปัจจุบันและย้ายมาสังกัดอยู่กระทรวงสาธารณสุขในปี พ.ศ.2491

โรงพยาบาลชลบุรีมีการแบ่งโครงสร้างองค์กรประกอบด้วย 8 กลุ่มภารกิจ คือ

1. กลุ่มภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ 1
2. กลุ่มภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ 2
3. กลุ่มภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ 3
4. กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิและกิจกรรมพิเศษ
5. กลุ่มภารกิจด้านประกันสุขภาพและสวัสดิการสังคม
6. กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบและสนับสนุนบริการสุขภาพ
7. กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ
8. กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล

วิสัยทัศน์ (Vision)

โรงพยาบาลชลบุรีเป็นผู้นำในการให้บริการสุขภาพด้านตติยภูมิระดับสูงของประเทศในปี 2559

พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการสาธารณสุขอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานตั้งแต่ปฐมภูมิจนถึงตติยภูมิระดับสูง Excellent center ระดับ 1 ทั้ง 4 ศูนย์ (ทารกแรกเกิด/ หัวใจ/ มะเร็ง/ อุบัติเหตุ)
2. เป็นสถาบันวิชาการที่ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ องค์กรความรู้ และงานวิจัยสอดคล้องกับความต้องการทางสาธารณสุขของประเทศ
3. สร้างเสริมสุขภาพและจัดการระบบสุขภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม
4. เพิ่มศักยภาพด้านบุคลากร การเงิน ทรัพยากรและการบริหารจัดการพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงและนโยบายเพื่อสุขภาพของประชาชน

ค่านิยมองค์กร (Value SMART)

S = Service mind, Safety mind ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการด้วยความปลอดภัย
M = Moral ยึดมั่นในคุณธรรม

A = Achievement Motivation	มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ
R = Rapid service, Rapid response	บริการด้วยความรวดเร็ว
T = Team Work	ให้ความสำคัญกับทีมงานและเครือข่าย

ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategic Organization)

1. พัฒนาศักยภาพโรงพยาบาลทั้งด้านบริการและบริหารจัดการเพื่อรองรับระบบบริการสุขภาพ (Service plan)
2. พัฒนาศักยภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องมุ่งสู่การรับรอง คุณภาพในระดับชาติและนานาชาติ
3. พัฒนาให้เป็นสถาบันวิชาการที่ผลิตบุคลากรทางการแพทย์/องค์ความรู้และงานวิจัย ให้ได้การรับรองมาตรฐานการศึกษาในระดับนานาชาติ สอดคล้องกับความต้องการทางด้านสาธารณสุขของประเทศ
4. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้วยระบบ Performance Based System
5. พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการด้านการเงินแบบบูรณาการ
6. พัฒนาระบบการสร้างเสริมสุขภาพในกลุ่มประชาชน ผู้ป่วย ญาติ และบุคลากรด้านการจัดการ

การบริหารจัดการเป็นการบริหารจัดการในการดำเนินงานเพื่อให้งานขององค์กรมีระบบ มีการพัฒนาองค์กร โดยให้การสนับสนุนในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะงานการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การประสานงานและควบคุมงานการบังคับบัญชาสั่งการ

ด้านการรักษาพยาบาล

ระดับการให้บริการ โรงพยาบาลชลบุรีเป็นโรงพยาบาลศูนย์ที่ให้การดูแลระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิสำหรับประชากรจังหวัดชลบุรีและในภาคตะวันออก รวมทั้งให้การดูแลระดับปฐมภูมิสำหรับประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

1. ให้บริการด้านการดูแลรักษา โดยไม่จำกัดอายุ เพศ เชื้อชาติ และศาสนา
 - 1.1 ผู้ป่วยทั่วไป (มีการดูแลผู้ป่วยครอบคลุมทุกสาขาวิชา)
 - 1.2 ผู้ป่วยเฉพาะทางสาขาศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม สูติรีเวชกรรม จักษุ โสต ศอ นาสิก ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ ศัลยกรรมช่องปากแม็กซิลโลเฟเชียล ทันตกรรม จิตเวช เวชศาสตร์ฉุกเฉิน เวชกรรมฟื้นฟู แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

1.3 ผู้ป่วยเฉพาะทางตติยภูมิระดับสูง เช่น ปลุกถ่ายไต ผู้ป่วยโรคหัวใจและศัลยกรรม
ทรวงอก

2. ให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ
3. ร่วมผลิตและฝึกอบรมนิสิตแพทย์ชั้นคลินิก
4. ร่วมผลิตและฝึกอบรมนักศึกษาพยาบาล
5. ผลิตและฝึกอบรมวิสัญญีพยาบาล
6. ผลิตและฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านเฉพาะทางสาขา ศัลยกรรม อายุรกรรม สูติ-นรีเวช
กรรม เวชศาสตร์ฉุกเฉิน กุมารเวชกรรม เวชศาสตร์ครอบครัว และทันตแพทย์ศัลยกรรมช่องปาก

ด้านวิชาการ

เป็นงานด้านสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ ดำเนินงานวิชาการเพื่อพัฒนา
บุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และช่วยให้
บุคลากรมีความสามารถเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะงานด้าน
วิชาการประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นงานปฏิบัติงานวิชาการ ซึ่งจะดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
กับการพัฒนาบุคลากร การบริการด้านเอกสาร ตำราวิชาการ ส่งเสริม และเผยแพร่ผลงานวิชาการ
ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนการค้นคว้าวิจัยทางการพยาบาล และในส่วนที่สองจะเป็นงานบริการ
การศึกษา มีกิจกรรมในการดำเนินงาน ในเรื่องการประชุมงานกับสถาบันการศึกษา จัดประสบการณ์
ศึกษาภาคปฏิบัติ การควบคุมนิเทศนักศึกษา การอำนวยความสะดวก และการประเมินผลภาคปฏิบัติ
ของนักศึกษา

ด้านทรัพยากรมนุษย์

โรงพยาบาลชลบุรีได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งในการสรรหาบุคลากร และมีการ
มอบหมายงานตาม job description ซึ่งหน่วยงานจะกำหนดให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล
บุคลากรในโรงพยาบาลปฏิบัติงานตรงตามสายงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและ
มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีกระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ โดยการให้คณะกรรมการพัฒนา
ทรัพยากรบุคคลและหน่วยงานเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งสมรรถนะในแต่ละงานที่
ต้องการ พร้อมทั้งเป็นคณะกรรมการในการสอบคัดเลือก เมื่อมีการบรรจุบุคคลเข้ารับตำแหน่ง
งานการเจ้าหน้าที่และหัวหน้าหน่วยงานจะทำหน้าที่ปฐมนิเทศ ให้รับทราบบทบาทหน้าที่ มีการ
มอบหมายงานและสัญญาจ้างกำหนดเงื่อนไขและระยะเวลาที่ชัดเจน มีการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานทุก 6 เดือน และมีโครงสร้างกรอบอัตรากำลังในจำนวนที่จำกัดตามที่ได้รับจัดสรรจาก
สำนักงาน ก.พ.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณิตสร พรไกรเนตร (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยได้อาแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Cooks and Lafferty (1991, pp. 17-19) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรแบบลักษณะสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์กรแบบลักษณะป้องกัน-เชิงรับ วัฒนธรรมองค์กรแบบลักษณะป้องกัน-เชิงรุก ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของ Gibson (2009, p. 148) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย 1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล 2) ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม 3) ประสิทธิภาพระดับองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับคุณภาพชีวิต ระดับวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากร กลุ่มงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับดี 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริวิมล ลือชา (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ โดยจำแนกตาม สถานภาพ ระดับการศึกษา ชั้นยศ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของอายุ เงินเดือน อาชวราชการ และรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยได้อาแนวความคิดเกี่ยวกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Daft (2003, p. 367) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือญาติและวัฒนธรรมแบบราชการ ส่วนในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรม ทั้งจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาผสมผสานแนวคิดเพื่อใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการประเมิน ประกอบด้วย

คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน การตัดสินใจแก้ปัญหาและอุปสรรค การปฏิบัติตามระเบียบวินัย การวางแผนและจัดระบบงาน ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้และคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเชื่อมั่น การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ใช้ค่า F ในการทดสอบ และทดสอบค่าความแตกต่างเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการ Scheffé's และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ regression liner วิเคราะห์อายุ เงินเดือน อายุราชการ และรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหาร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหาร โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) สำหรับกำลังพลที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนกำลังพลที่มีชั้นยศต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) กำลังพลที่มีอายุ เงินเดือน และอายุราชการต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ ส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกและสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์

$$\hat{Y}_T = 0.431 + .001 X_1 + - 7.479 X_2 + -.013 X_3 + .033 X_4 + .388X_5 + .279 X_6 + .203 X_7$$

(.045)(.083) (.260) (.069) (.000**) (.000**) (.000**) (.003*)

ปณัฒนร เทียนทอง (2555) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารธนชาติ 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยได้เอาแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Cooks and Lafferty (1991, pp. 17-19) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมแบบป้องกันเชิงรับ และวัฒนธรรมแบบป้องกันเชิงรุก ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) ความชัดเจนของเป้าหมาย 2) กระบวนการทำงานและตัดสินใจที่ถูกต้อง 3) การตรวจสอบทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ 4) การพัฒนาตนเอง 5) การติดต่อสื่อสารที่ดี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test และเมื่อนัยสำคัญจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's LSD procedure) ผลการวิจัย

พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับวัฒนธรรมองค์การของธนาคารชนชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการมุ่งผูกพันนั้นที่พี่น้อง ด้านการมุ่งอำนาจ ด้านการมุ่งพัฒนาบุคลากร ด้านการมุ่งให้ความสำคัญกับบุคลากร ด้านการมุ่งยอมตาม ด้านการมุ่งความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านการมุ่งการแข่งขัน ด้านการมุ่งยึดถือแบบแผน ด้านการมุ่งการคัดค้าน ด้านการฟังฟัง และด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นตามลำดับ 2) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความชัดเจนของเป้าหมาย ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง และด้านการตรวจสอบ ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นตามลำดับ 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ส่วนวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ และสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 67.00

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ผู้วิจัยได้เอาแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Robbins and Coulter (2002, pp. 58-59) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด 2) วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน 3) วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร 4) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม 5) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ 6) วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และ 7) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงานตัวแปรที่นำมาใช้ประกอบด้วย 1) ลักษณะการปฏิบัติงาน 2) นโยบายและการบริหารงาน 3) ผู้บังคับบัญชา 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 5) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 8) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และ 9) ความมั่นคงและความปลอดภัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent samples t-test, One-way ANOVA, Least significant difference และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรม

ที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริพร ม่านกลาง (2552) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบีทีซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัทบีทีซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- 2) ศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบีทีซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบีทีซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยได้เอาแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Robbins and Coulter (2002, pp. 58-59) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ 1) วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด 2) วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน 3) วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร 4) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม 5) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ 6) วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง 7) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ลักษณะการปฏิบัติงาน 2) นโยบายและการบริหารงาน 3) ผู้บังคับบัญชา 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 5) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 8) ขวัญในการปฏิบัติงาน 9) ความมั่นคงและความปลอดภัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร และวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน 2) การปฏิบัติงานของพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

ผู้บังคับบัญชา ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ศิริลักษณ์ สม์ครวงศ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลปิยะเวทมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาซึ่งประกอบด้วย 6 ประการดังนี้ 1) ลูกค้ำศูนย์กลาง 2) คิชอบอย่างเจ้าของ 3) มองภาพเชิงบวก 4) รวมพลังสร้างงาน 5) บริการด้วยใจ 6) ใฝ่รู้พัฒนา ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีตามที่ได้ทบทวนวรรณกรรมทั้งจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาผสมผสานแนวความคิดและทฤษฎีของนักทฤษฎีและนักวิชาการ เพื่อใช้เป็นตัวแปรสำหรับการวัดประสิทธิภาพดังนี้ 1) คุณภาพงาน 2) ปริมาณงาน 3) การติดต่อสื่อสาร 4) เวลาที่ใช้ทำงาน 5) การตัดสินใจและแก้ปัญหาและอุปสรรค 6) การปฏิบัติตามระเบียบวินัย 7) การวางแผนและการจัดระบบงาน 8) ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ 9) การคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม แบบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .548$ เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านที่มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ บริการด้วยใจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .478$ รองลงมาได้แก่ ด้านมองภาพเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .472$ ตามลำดับ

นภารัตน์ ด่านกลาง (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และ

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของ Cummings and Worley (2005) และแนวคิดของ Schermerhorn (2000) ซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ประชาธิปไตยในการทำงาน ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร และความภูมิใจในงานและองค์กร ส่วนด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้อาแนวคิดหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ. (2544) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลงาน ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพ ความทันเวลา การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความอดุสาหะ การรักษาวินัย และการปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนประกอบกับการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงาน รวมทั้งคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ประชาธิปไตยในการทำงาน และความภูมิใจในงานและองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร

ภคนิจ ศรีธธา (2549) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทรคดิงจำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทรคดิงจำกัด ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยได้อาแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Robbins and Coulter (2002, pp. 58-59) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้านดังนี้ 1) วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด 2) วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน 3) วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร 4) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม 5) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ 6) วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และ 7) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและระเบียบในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับค่าใช้จ่ายและงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด และทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยสถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11.0 ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทคคิงจำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

1) วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน 2) วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม 4) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม 5) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม 6) วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม 7) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สรุป ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของ Robbins and Coulter (2002, pp. 58-59) มาใช้ในการประเมินวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี และประยุกต์แนวคิดการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953, pp. 433-434) และหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ. (2544) มาใช้วัดประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2-1 การประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร	ประเด็นในการวัด	อ้างอิง
1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด	1. การทำงานที่เน้นความถูกต้อง แม่นยำ 2. การให้ความสำคัญกับรายละเอียดต่าง ๆ ของงาน	ภคนิจ ศรีทธา (2549) ศิริพร ม่านกลาง (2552) ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555)
2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	การเน้นผลลัพธ์จากการทำงานมากกว่าวิธีปฏิบัติ	ภคนิจ ศรีทธา (2549) ศิริพร ม่านกลาง (2552) ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555)
3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร	1. การให้ความสำคัญกับบุคคลมากกว่างาน 2. การรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กรเพื่อนำไปพิจารณาตัดสินใจการบริหารงานในองค์กร	ภคนิจ ศรีทธา (2549) ศิริพร ม่านกลาง (2552) ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555)
4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมมากกว่าตัวบุคคล	ภคนิจ ศรีทธา (2549) ศิริพร ม่านกลาง (2552) ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555)
5. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง	การให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร	ภคนิจ ศรีทธา (2549) ศิริพร ม่านกลาง (2552) ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555)
6. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง	1. การส่งเสริมให้บุคลากรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ นวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร 2. การยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน	ภคนิจ ศรีทธา (2549) ศิริพร ม่านกลาง (2552) ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555)

ตารางที่ 2-2 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวัดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ประเด็นในการวัด	อ้างอิง
1. คุณภาพงาน	ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ และความ ประณีตของงาน	นภารัตน์ ด้านกลาง (2550) สิริวิมล ลือชา (2556) ศิริลักษณ์ สมัครวงษ์ (2551)
2. ปริมาณงาน	1. ปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 2. ปริมาณงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานของงาน	นภารัตน์ ด้านกลาง (2550) สิริวิมล ลือชา (2556) ศิริลักษณ์ สมัครวงษ์ (2551)
3. เวลา	เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้	นภารัตน์ ด้านกลาง (2550) สิริวิมล ลือชา (2556) ศิริลักษณ์ สมัครวงษ์ (2551)
4. วิธีการ	1. ดำเนินงานต้องถูกต้องตามหลักการ 2. เหมาะสมกับงาน 3. มีความทันสมัย	นภารัตน์ ด้านกลาง (2550) สิริวิมล ลือชา (2556) ศิริลักษณ์ สมัครวงษ์ (2551)
5. ค่าใช้จ่าย	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ	นภารัตน์ ด้านกลาง (2550) สิริวิมล ลือชา (2556) ศิริลักษณ์ สมัครวงษ์ (2551)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 1,406 คน (กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลชลบุรี, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 1,406 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane (อ้างถึงใน ธานีรินทร์ ศิลปะจารุ, 2552 หน้า 45) ได้จำนวนตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 312 ตัวอย่าง

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่า

เท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตร จะได้

$$n = \frac{1406}{1 + 1406 (.05)^2}$$

$$= 311.75 \approx 312$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 312 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน และมีการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิดังนี้

ตารางที่ 3-1 ตารางกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	ประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ 1	151	33
กลุ่มภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ 2	371	82
กลุ่มภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ 3	81	18
กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิและกิจกรรมพิเศษ	27	6
กลุ่มภารกิจด้านประกันสุขภาพและสวัสดิการสังคม	65	14
กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบและสนับสนุนบริการสุขภาพ	115	26
กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ	345	77
กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล	251	56
รวม	1,406	312

จากตารางที่ 3-1 เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน จากบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีทั้งหมด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการ ใช้วิธีการจับสลากจากชื่อประชากรตามหน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือมาใช้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามมาจากการประยุกต์แนวคิดการวัดวัฒนธรรมองค์กรของ Robbins and Coulter (2002, pp. 58-59) และประยุกต์แนวคิดการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953, pp. 433-434) และหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ. (2544) โดยแบ่งได้เป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง มีทั้งหมดจำนวน 22 ข้อ

ได้กำหนดน้ำหนักและคะแนนตามแนวคิดของ Likert scale ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 29)

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

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง	มีวัฒนธรรมองค์กรมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง	มีวัฒนธรรมองค์กรมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง	มีวัฒนธรรมองค์กรปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีวัฒนธรรมองค์กรน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีวัฒนธรรมองค์กรน้อยที่สุด
 ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
 สนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา วิธีการ และค่าใช้จ่าย มีทั้งหมด
 จำนวน 20 ข้อ

ได้กำหนดน้ำหนักและคะแนนตามแนวคิดของ Likert scale ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้
 (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหา
 ความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 29)

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

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง
 วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี
 กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 2.1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน
- 2.2 แบบสอบถามข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร
- 2.3 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ โครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์ พร้อมปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและ ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ คำถามและวัตถุประสงค์ (Item-objective congruence: IOC) ซึ่งประกอบด้วย

- 3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 3.2 แพทย์หญิงสุขุมล คิดสงวน ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ โรงพยาบาลชลบุรี
- 3.3 แพทย์หญิงโสธยา วงศ์วิไล ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาลชลบุรี

4. กำหนดเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีมีค่า IOC ใกล้ 1 ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข (สุวิมล ตีรกานันท์, 2546, หน้า 139-140)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าของแบบสอบถามที่ทำการทดสอบ (Pre-test) คือ บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ปรากฏว่าได้ค่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .87 ผู้วิจัยถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่น เหมาะสม และมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล ซึ่งออกโดยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชลบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสอบถาม
2. กำหนดหมายเลขลำดับแบบสอบถาม โดยจดหมายเลขแบบสอบถามตามหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แจกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 ชุด และรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. จัดระเบียบข้อมูล และลงรหัส
2. นำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - 2.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - 2.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - 2.4 ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analytical statistics) สถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาได้แก่

1.1 หาค่าจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) (\bar{X}) คือค่าที่ได้จากการเอาผลรวมของค่าของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด (ชูศรี วงศ์ตันนะ, 2541, หน้า 35-40)

1.3 ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน (Standard deviation) (SD) คือใช้เพื่ออธิบายลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) SPSS หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation(r) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, หน้า 351)

ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 1 หมายถึง ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์กันมากและไปใน

ทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r เข้าใกล้ -1 หมายถึง ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์กันมากและไปในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า $r = -1,1$ แสดงว่า ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์อย่างสมบูรณ์

ถ้าค่า $r = 0$ แสดงว่า ตัวแปร x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือ ค่า r ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยน์ราษฎร์, 2550)

$r = \pm 1.00$ หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

$r > 0.70$ หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

r มีค่าระหว่าง 0.30-0.70 หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

$r < 0.30$ หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

$r = 0$ หมายความว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยทำการศึกษาข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำนวนทั้งหมด 312 คน ผลการศึกษาที่ได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งลำดับการนำเสนอ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน นำเสนอด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี (n = 312)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	86	27.56
หญิง	226	72.44

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 20-25 ปี	33	10.58
อายุ 26-30ปี	125	40.06
อายุ 31-35 ปี	86	27.56
อายุ 36-40 ปี	45	14.42
อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป	23	7.37
ระดับการศึกษา		
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	62	19.87
ระดับอนุปริญญา/ ปวส.	100	32.05
ระดับปริญญาตรี	149	47.76
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	1	0.32
สถานภาพ		
โสด	165	52.88
สมรส	138	44.23
หม้าย หรือ หย่าร้าง	9	2.88
อายุงาน		
อายุงานน้อยกว่า 1 ปี	19	6.09
อายุงาน 1-5 ปี	171	54.81
อายุงาน 6-10 ปี	75	24.04
อายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	47	15.06

จากตารางที่ 4-1 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ โดยมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.44) มีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 40.06) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 47.76) มีสถานภาพโสดมากที่สุด (ร้อยละ 52.88) นอกจากนี้ยังพบว่า มีอายุงาน 1-5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 54.81)

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน
โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวม (n = 312)

ข้อที่	วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1	วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด	3.94	0.61	มาก	1
2	วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	3.87	0.66	มาก	4
3	วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร	3.69	0.73	มาก	5
4	วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	3.90	0.72	มาก	3
5	วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง	3.93	0.69	มาก	2
6	วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับ ความเสี่ยง	3.66	0.71	มาก	6

จากตารางที่ 4-2 พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.61$) รองลงมาคือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.69$) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.72$) วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.66$) วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.73$) และน้อยที่สุดคือ วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.71$)

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์กร
ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรม
ที่เน้นรายละเอียด (n = 312)

วัฒนธรรมที่เน้น รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านหรือบุคลากรใน องค์กรของท่านยึดถือ การทำงานให้มีความ ถูกต้องแม่นยำ	94 (30.13)	147 (47.12)	65 (20.83)	6 (1.92)	0 (0.00)	4.05	0.77	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่าน จะเอาใจใส่ใน รายละเอียดของงานทุก ขั้นตอน	93 (29.81)	137 (43.91)	69 (22.12)	11 (3.53)	2 (0.64)	3.99	0.85	มาก
3. ในการปฏิบัติงานท่าน จะมีการกำหนด ระเบียบวิธีการในการ ทำงานอย่างเคร่งครัด	75 (24.04)	141 (45.19)	83 (26.60)	10 (3.21)	3 (0.96)	3.88	0.84	มาก
4. ท่านมักจะทำงานตาม ขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด	64 (20.51)	146 (46.79)	95 (30.45)	5 (1.60)	2 (0.64)	3.85	0.78	มาก
	โดยรวม					3.94	0.61	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้น
รายละเอียดของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$,
 $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง
ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรียึดถือการทำงานให้มีความถูกต้องแม่นยำ
($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.77$) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาจะเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานทุกขั้นตอน
($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.85$) ในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนจะมีการกำหนดระเบียบวิธีการ
ในการทำงานอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.84$) ลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรสายสนับสนุนมักจะ
ทำงานตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.78$)

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวัฒนธรรมองค์กร
ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน
(n = 312)

วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์กรของท่านเน้นให้ ความสำเร็จกับผลการ ปฏิบัติงานมากกว่า วิธีการ	75 (24.04)	141 (45.19)	84 (26.92)	6 (1.92)	6 (1.92)	3.88	0.86	มาก
2. องค์กรของท่านจะใช้ ความสำเร็จหรือผลงาน เป็นตัวขับเคลื่อนใน การทำงาน	86 (27.56)	127 (40.71)	86 (27.56)	9 (2.88)	4 (1.28)	3.90	0.88	มาก
3. องค์กรของท่านมีการ กำหนดผลลัพธ์ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม	83 (26.60)	131 (41.99)	85 (27.24)	13 (4.17)	0 (0.00)	3.91	0.84	มาก
4. องค์กรของท่านมี กระบวนการในการ กระตุ้นหรือผลักดัน ผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	58 (18.59)	144 (46.15)	97 (31.09)	9 (2.88)	4 (1.28)	3.78	0.83	มาก
	โดยรวม					3.87	0.66	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, SD = 0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ องค์กรมีการกำหนดผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.84$) รองลงมาคือ องค์กรใช้ความสำเร็จหรือผลงานเป็นตัวขับเคลื่อนในการทำงาน ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.88$) องค์กรเน้นให้ความสำเร็จกับผลการปฏิบัติงานมากกว่าวิธีการ ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.86$) ลำดับสุดท้าย

คือ องค์กรมีกระบวนการในการกระตุ้นหรือผลักดันผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
($\bar{X} = 3.78, SD = 0.83$)

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวัฒนธรรมองค์กร
ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรม
ที่เน้นบุคลากร (n = 312)

วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์กรของท่านกระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ	52 (16.67)	136 (43.59)	99 (31.73)	18 (5.77)	7 (2.24)	3.67	0.90	มาก
2. องค์กรของท่านมีช่องทางให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	50 (16.03)	139 (44.55)	94 (30.13)	24 (7.69)	5 (1.60)	3.66	0.89	มาก
3. ยุทธศาสตร์หรือแผนงานขององค์กรเกิดจากการร่วมกันจัดทำของบุคลากรทุกหน่วยงาน	61 (19.55)	126 (40.38)	95 (30.45)	26 (8.33)	4 (1.28)	3.69	0.92	มาก
4. องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากบุคลากรทุกระดับขึ้นไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร	55 (17.63)	146 (46.79)	87 (27.88)	21 (6.73)	3 (0.96)	3.73	0.86	มาก
	โดยรวม					3.69	0.73	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ องค์กรมีการรับฟังและนำข้อมูลจากบุคลากรทุกระดับขึ้นไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร

($\bar{X} = 3.73, SD = 0.86$) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์หรือแผนงานขององค์กรเกิดจากการร่วมกันจัดทำของบุคลากรทุกหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.92$) องค์กรกระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.67, SD = 0.90$) ลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีช่องทางให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.66, SD = 0.89$)

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ($n = 312$)

วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์กรของท่านมีกระบวนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	74 (23.72)	144 (46.15)	84 (26.92)	8 (2.56)	2 (0.64)	3.90	0.81	มาก
2. การกำหนดผู้รับผิดชอบงานในแต่ละแผนงานมักจะกำหนดเป็นทีมและร่วมรับผิดชอบเป็นทีม	85 (27.24)	142 (45.51)	74 (23.72)	11 (3.53)	0 (0.00)	3.96	0.81	มาก
3. องค์กรของท่านเน้นการให้รางวัลผลงานเป็นทีม	89 (28.53)	103 (33.01)	100 (32.05)	19 (6.09)	1 (0.32)	3.83	0.92	มาก
โดยรวม						3.90	0.72	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบงานในแต่ละแผนงานมักจะกำหนดเป็นทีมและร่วมรับผิดชอบเป็นทีม ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.81$) รองลงมาคือ องค์กรมีกระบวนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.81$) ลำดับสุดท้าย คือ องค์กรเน้นการให้รางวัลผลงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.92$)

ตารางที่ 4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวัฒนธรรมองค์กร
ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรม
ที่เน้นความมั่นคง (n = 312)

วัฒนธรรมที่เน้น ความมั่นคง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์กรของท่านมีการ ตัดสินใจที่คำนึงถึง ความมั่นคงขององค์กร เป็นหลัก	92 (29.49)	138 (44.23)	70 (22.44)	7 (2.24)	5 (1.60)	3.98	0.87	มาก
2. องค์กรของท่านมีวิธี ปฏิบัติงานที่ให้ ความสำคัญต่อการ รักษาสถานภาพของ องค์กร	79 (25.32)	141 (45.19)	77 (24.68)	11 (3.53)	4 (1.28)	3.90	0.87	มาก
3. องค์กรของท่านมีการ วางแผนการ บริหารงานที่คำนึงถึง ความมั่นคงขององค์กร เป็นหลัก	75 (24.04)	143 (45.83)	84 (26.92)	10 (3.21)	0 (0.00)	3.91	0.79	มาก
โดยรวม						3.93	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความ
มั่นคงของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$,
 $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง
ได้แก่ องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.87$)
รองลงมาคือ องค์กรมีการวางแผนการบริหารงานที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก
($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.79$) ลำดับสุดท้าย คือ องค์กรมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษา
สถานภาพขององค์กร ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.87$)

ตารางที่ 4-8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวัฒนธรรมองค์กร
ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวัฒนธรรม
ที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง (n = 312)

วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้บริหารในหน่วยงาน ของท่านยอมรับข้อเสนอ ใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่าง จากรูปแบบเดิม	60 (19.23)	126 (40.38)	95 (30.45)	22 (7.05)	9 (2.88)	3.66	0.96	มาก
2. ผู้บริหารในหน่วยงานของ ท่านยอมรับความเสี่ยงของ โครงการใหม่ ๆ และร่วม รับผิดชอบกับบุคลากรใน การดำเนินโครงการใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน	54 (17.31)	132 (42.31)	103 (33.01)	20 (6.41)	3 (0.96)	3.69	0.87	มาก
3. ข้อเสนอหรือแนวคิด ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน มักจะได้รับการ สนับสนุนและขับเคลื่อน ให้ได้รับการปฏิบัติ	47 (15.06)	137 (43.91)	94 (30.13)	29 (9.29)	5 (1.60)	3.62	0.91	มาก
4. องค์กรของท่านมี กระบวนการส่งเสริมให้ เกิดการพัฒนานวัตกรรม ในกระบวนการ ปฏิบัติงาน	52 (16.67)	134 (42.95)	105 (33.65)	17 (5.45)	4 (1.28)	3.68	0.86	มาก
โดยรวม						3.66	0.71	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม
และการยอมรับความเสี่ยงของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.66, SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ
โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ ผู้บริหารในหน่วยงานยอมรับความเสี่ยงของโครงการใหม่ ๆ และร่วม
รับผิดชอบกับบุคลากรในการดำเนินโครงการใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.87$)

รองลงมาคือ องค์กรมีกระบวนการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.68, SD = 0.86$) ผู้บริหารในหน่วยงานยอมรับข้อเสนอใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างจากรูปแบบเดิม ($\bar{X} = 3.66, SD = 0.96$) ลำดับสุดท้าย คือ ข้อเสนอหรือแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน มักจะได้รับการสนับสนุนและขับเคลื่อนให้ได้รับการปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.62, SD = 0.91$)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีโดยภาพรวม ($n = 312$)

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1	คุณภาพงาน	3.88	0.62	มาก	2
2	ปริมาณงาน	3.90	0.61	มาก	1
3	เวลา	3.86	0.61	มาก	3
4	วิธีการ	3.85	0.63	มาก	4
5	ค่าใช้จ่าย	3.80	0.68	มาก	5
โดยรวม		3.86	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.52$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.61$) รองลงมาคือ คุณภาพงาน ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.62$) เวลา ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.61$) วิธีการ ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.63$) และน้อยที่สุดคือ ค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.68$)

ตารางที่ 4-10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านคุณภาพงาน ($n = 312$)

คุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	63 (20.19)	149 (47.76)	97 (31.09)	3 (0.96)	0 (0.00)	3.87	0.73	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด	69 (22.12)	143 (45.83)	93 (29.81)	7 (2.24)	0 (0.00)	3.88	0.77	มาก
3. ผลงานของท่านน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาดในการปฏิบัติ น้อย	79 (25.32)	131 (41.99)	93 (29.81)	6 (1.92)	3 (0.96)	3.89	0.84	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลัง	76 (24.36)	133 (42.63)	94 (30.13)	6 (1.92)	3 (0.96)	3.88	0.83	มาก
โดยรวม						3.88	0.62	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ ผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาดในการปฏิบัติ น้อย ($\bar{X} = 3.89, SD = 0.84$) รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.77$) บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลัง ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.83$) ลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.87, SD = 0.73$)

ตารางที่ 4-11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านปริมาณงาน (n = 312)

ปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่องค์กรกำหนด	72 (23.08)	151 (48.40)	81 (25.96)	5 (1.60)	3 (0.96)	3.91	0.80	มาก
2. ท่านมีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่องค์กรกำหนด	75 (24.04)	148 (47.44)	81 (25.96)	6 (1.92)	2 (0.64)	3.92	0.79	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยองค์กรให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย	65 (20.83)	145 (46.47)	87 (27.88)	12 (3.85)	3 (0.96)	3.82	0.84	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนงานที่ท่านกำหนดไว้	74 (23.72)	150 (48.08)	84 (26.92)	4 (1.28)	0 (0.00)	3.94	0.75	มาก
โดยรวม						3.90	0.61	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.75$) รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.79$) ในแต่ละวันบุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้ในปริมาณที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.80$) ลำดับสุดท้าย คือ บุคลากรสายสนับสนุนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยองค์กรให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.84$)

ตารางที่ 4-12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านเวลา (n = 312)

เวลา	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับความยาก-ง่ายของงาน	65 (20.83)	146 (46.79)	97 (31.09)	3 (0.96)	1 (0.32)	3.87	0.76	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาทำงานที่กำหนดในแต่ละวัน	58 (18.59)	147 (47.12)	100 (32.05)	4 (1.28)	3 (0.96)	3.81	0.78	มาก
3. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง	73 (23.40)	145 (46.47)	85 (27.24)	7 (2.24)	2 (0.64)	3.90	0.80	มาก
4. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหาเรื่องงานและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	70 (22.44)	139 (44.55)	96 (30.77)	4 (1.28)	3 (0.96)	3.86	0.81	มาก
	โดยรวม					3.86	0.61	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, $SD=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.80$) รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับความยาก-ง่ายของงาน ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.76$) บุคลากรสายสนับสนุนสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหาเรื่องงานและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

($\bar{X} = 3.86, SD = 0.81$) ลำดับสุดท้าย คือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาทำงานที่กำหนดในแต่ละวัน ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.78$)

ตารางที่ 4-13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านวิธีการ (n = 312)

วิธีการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีการวางแผนและติดตามงานจนประสบความสำเร็จ	69 (22.12)	141 (45.19)	92 (29.49)	8 (2.56)	2 (0.64)	3.86	0.81	มาก
2. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	73 (23.40)	147 (47.12)	88 (28.21)	4 (1.28)	0 (0.00)	3.93	0.75	มาก
3. ท่านสามารถที่จะคิดค้นวิธีใหม่ ๆ ที่จะทำให้ท่านทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ	59 (18.91)	136 (43.59)	101 (32.37)	12 (3.85)	4 (1.28)	3.75	0.85	มาก
4. ท่านสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับงานของคุณได้อย่างมีประสิทธิภาพ	70 (22.44)	141 (45.19)	91 (29.17)	10 (3.21)	0 (0.00)	3.87	0.79	มาก
โดยรวม						3.85	0.63	มาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีสามารถนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.75$) รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.87, SD = 0.79$) บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนและติดตามงานจนประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.81$)

ลำดับสุดท้าย คือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถที่จะคิดค้นวิธีใหม่ๆที่จะทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
($\bar{X} = 3.75, SD = 0.85$)

ตารางที่ 4-14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามด้านค่าใช้จ่าย
($n = 312$)

เวลา	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้โดยใช้ทรัพยากร อย่างประหยัดและเกิด ประโยชน์สูงสุด	58 (18.59)	143 (45.83)	93 (29.81)	12 (3.85)	6 (1.92)	3.75	0.87	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานตาม นโยบายการประหยัด ทรัพยากรอย่างเคร่งครัด	79 (25.32)	125 (40.06)	91 (29.17)	15 (4.81)	2 (0.64)	3.85	0.88	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้ เกิดผลงานสูงสุดตาม เป้าหมายภายใต้ งบประมาณที่กำหนด	69 (22.12)	138 (44.23)	91 (29.17)	12 (3.85)	2 (0.64)	3.83	0.84	มาก
4. ท่านสามารถทำงานที่ ได้รับมอบหมายให้แล้ว เสร็จโดยใช้งบประมาณ น้อยกว่าที่รับการ จัดสรร	59 (18.91)	143 (45.83)	95 (30.45)	13 (4.17)	2 (0.64)	3.78	0.82	มาก
	โดยรวม					3.80	0.68	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย
ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.68$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่
บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดทรัพยากรอย่าง
เคร่งครัด ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.88$) รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงาน

สูงสุดตามเป้าหมายภายใต้งบประมาณที่กำหนด ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.84$) บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จโดยใช้งบประมาณน้อยกว่าที่รับการจัดสรร ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.82$) ลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานได้โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.75, SD = 0.87$)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

วัฒนธรรมองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม		
	<i>r</i>	<i>Sig.</i> (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด	.585**	.000	ปานกลาง
2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	.503**	.000	ปานกลาง
3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร	.582**	.000	ปานกลาง
4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	.549**	.000	ปานกลาง
5. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง	.534**	.000	ปานกลาง
6. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการ ยอมรับความเสี่ยง	.561**	.000	ปานกลาง
โดยรวม	.693**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี ในระดับปานกลาง ($r = .693$) พิจารณาความสัมพันธ์แต่ละด้าน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี มากที่สุด ($r = .585$) รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมที่

เน้นบุคลากร ($r = .582$) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ($r = .561$) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ($r = .549$) วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ($r = .534$) ลำดับสุดท้ายคือ วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน ($r = .503$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยทำการศึกษาข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี จำนวนทั้งหมด 312 คน ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และอายุงาน 1-5 ปี

ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 1) วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด รองลงมาคือ 2) วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และ 3) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรียึดถือการทำงานให้มีความถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาจะเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานทุกขั้นตอน ในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนจะมีการกำหนดระเบียบวิธีการในการทำงานอย่างเคร่งครัด และบุคลากรสายสนับสนุนมักจะทำงานตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก รองลงมาคือ องค์กรมีการวางแผนการบริหารงานที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก และ องค์กรมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร ตามลำดับ

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบงานในแต่ละแผนงานมักจะกำหนดเป็นทีมและร่วมรับผิดชอบเป็นทีม รองลงมาคือ องค์กรมีกระบวนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และ องค์กรเน้นการให้รางวัลผลงานเป็นทีม ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสามอันดับแรกคือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน และเวลา

ด้านปริมาณงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่องค์กรกำหนด ในแต่ละวันบุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้ในปริมาณที่องค์กรกำหนด และ บุคลากรสายสนับสนุนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยของค์กรให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย ตามลำดับ

ด้านคุณภาพงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ ผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลัง และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ตามลำดับ

ด้านเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงาน บุคลากรสายสนับสนุนสามารถ

จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหาเรื่องงานและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาทำงานที่กำหนดในแต่ละวันตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสามอันดับแรกคือ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และ วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม

วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัยพบว่า ความเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี เห็นว่าที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันโรงพยาบาลชลบุรีคาดหวังให้บุคลากรแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ และให้ความใส่ใจในรายละเอียดของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ที่ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ พบว่า ความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนโยบายของผู้บริหารโรงพยาบาลชลบุรี ในด้านรูปแบบวิธีการทำงานที่เน้นให้บุคลากรใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ของงาน ทำงานตามขั้นตอนและระเบียบวิธีการของระบบราชการอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ จึงทำให้วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัยพบว่า ความเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี เห็นว่าโรงพยาบาลชลบุรีเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงที่ดี ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กรมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของภคนิจ ศรีธธา (2549) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทรคดิ่งจำกัด

พบว่า ความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมที่ความมั่นคงของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล ที่เน้นการวางแผนที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร การบริหารจัดการที่ครอบคลุมถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ตลอดจนการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพ โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องมุ่งสู่การรับรองคุณภาพในระดับชาติและนานาชาติ

วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัยพบว่า ความเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี เห็นว่าโรงพยาบาลชลบุรี เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมที่ดี การบริหารและการวางแผนการทำงานให้ทุกคนมีส่วนร่วมมาก ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ม่านกลาง (2552) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบิกชีชูเปอร์เซ็นเตอร์จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่านิยมองค์กรของโรงพยาบาลชลบุรีที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม (Team work) คือ ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ให้กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันมีจิตสำนึกถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและเป้าหมายเพื่อความสำเร็จร่วมกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนทัศนคติความรู้และประสบการณ์ทำงานต่อกัน เอื้อเพื่อแบ่งปันกันในทีมงาน พร้อมทั้งจะเผยแพร่และให้ความรู้แก่กัน เต็มใจและเสียสละเพื่อความสำเร็จของทีม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสามอันดับแรก คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน และเวลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลชลบุรีมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบูรณ์นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ปริมาณงาน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลชลบุรี มีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (Pay for performance) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนแก่บุคลากรตามผลการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปริมาณงานและคุณภาพงานที่เพิ่มขึ้นเกินจากมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ในแต่ละเดือนบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลชลบุรีทุกคนต้องส่งผลการปฏิบัติงาน P4P เพื่อเบิกค่าตอบแทนดังกล่าว จึงทำให้

บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนต้องทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานเป็นไปตามเกณฑ์ของ P4P ที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้ ซึ่งทำให้ค่าเฉลี่ยในด้านปริมาณงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนภารัตน์ ค่านกลาง (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก

คุณภาพงาน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายของโรงพยาบาลชลบุรีที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะ ๆ โดยพิจารณาจากความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของงาน ซึ่งการประเมินนี้จะให้บุคลากรสำรวจผลงานของตนเอง และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จึงทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น โดยรักษาประสิทธิภาพของผลงานอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนภารัตน์ ค่านกลาง (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก

เวลา ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายของโรงพยาบาลชลบุรีที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะ ๆ โดยพิจารณาจากความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งการประเมินนี้จะให้บุคลากรสำรวจผลงานของตนเอง และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จึงทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง ซึ่งทำให้ค่าเฉลี่ยในด้านเวลาของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนภารัตน์ ค่านกลาง (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของคณิศรพร ไกรเนตร (2557) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ที่มีลักษณะองค์กรคล้ายคลึงกับการศึกษาครั้งนี้ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่พบในการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาในองค์กรที่มีบริบทและรูปแบบการทำงานที่แตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ เช่น ผลงานวิจัยของสิริวิมล ลือชา (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของภกนิจ ศรีธธา (2549) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทคคิงจำกัด พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทคคิงจำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น โรงพยาบาลควรมีนโยบายในการจำกัดการเบิกพัสดุประจำเดือนของแต่ละหน่วยงาน และควรมีนโยบายส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแผนการลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรีอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้าน

วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรเสนอแนวคิด และนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งรูปแบบวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในองค์กรเพื่อที่จะทำให้องค์กรมีผลงาน ที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานที่ดีด้านค่าใช้จ่าย ควรที่จะรณรงค์ให้บุคลากรในหน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายของ องค์กร

2.2 จากผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาล ชลบุรีอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้าน วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงด้าน นวัตกรรมใหม่ รูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในองค์กร กระตุ้นให้บุคลากรยอมรับความเสี่ยง อันอาจจะเกิดขึ้นได้กับชีวิตการทำงานของบุคลากร เช่น การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ปรับเปลี่ยน ตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ เป็นต้น จัดฝึกอบรมพนักงานทุกระดับในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาด้านจิตใจและอารมณ์ เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.2 ควรเพิ่มการศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการ ทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบผู้นำของหัวหน้างาน บรรยาการการทำงานภายใน องค์กร หรือปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นฐานข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร ต่อไป

3.3 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในโรงพยาบาลอื่น ๆ

บรรณานุกรม

- กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลชลบุรี. (2558). *ทะเบียนอัตรากำลัง โรงพยาบาลชลบุรี*. ชลบุรี: โรงพยาบาลชลบุรี.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ซี เล แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณิตพร พรไกรเนตร. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานบริหารทั่วไปสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐธิดา ชูเจริญพัฒน์. (2555). *วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ธานินทร์ ศิลปะจารุ. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธานินทร์ สุทธิบุญชู. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภารัตน์ ด่านกลาง. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- นิศย์ สัมมาพันธ์. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท โรห์ม แอนด์ ฮาาสส์ เดมิคอล ประเทศไทย จำกัด*. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัย: แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.
- ปิ่นนธร เทียนทอง. (2555). *วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พร ภิศก. (2546). *วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนสายวิทยาการของกองทัพบก*. วิทยานิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภคนิจ ศรีธธา. (2549). *วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทรคคิง จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *การจัดการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- รุ่ง แก้วแดง. (2540). *รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย ภาค 2*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้*. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*, 1(4), 13.
- วีรพล จักษ์ตรีมงคล. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบินดอนเมือง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ศิริพร ม่านกลาง. (2552). *วัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์. (2551). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมใจ ลักษณะ. (2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2546). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สำนักงาน ก.พ. ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. (2538). *การปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ จะทำอะไร จะได้อะไร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กองกลางสำนักงาน ก.พ.
- สำนักงาน ก.พ. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ. (2544). *ประกาศเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2540). *จิตวิทยาการจัดการองค์กร*. กรุงเทพฯ: นู๊คแบงก์.
- สิริวิมล ลือชา. (2556). *อิทธิพลของรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดกองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ดิยาวี. (2544). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- Cooke, R. A., & Lafferty, J. C. (1991). *Organization culture in ventory*. Plymouth MI: Human Synergistics.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychology testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2005). *Organization development and change* (8th ed.). Ohio: Thomson South-Western.
- Dalf, R. L. (2003). *The new era of management: International edition*. Ohio: Thompson.

- George, J. M., & Jones, G. R. (2006). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J. L. (2009). *Organizations behavior* (7thed.). Boston: Irwin.
- Gibson, J. L., Ivancevich J. M., & Donnelly, J. H. (1991). *Organization: Behavior structure- processes* (7thed.). Homewood, IL: Von Hoffman.
- Petersen, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.
- Robbins, S. P. & Mukerji, D. (1994). *Managing organization: new challenges and perspective*. New York: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2002). *Management. USA*: Prentice Hill.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Management englewood cliffs*. NJ: Prentice-Hill.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Mcnanla Press.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management* (7thed.). New York: John Wiley & Sons.
- Thomas, A.R. & Smith ,P. C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Ronald Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลชลบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 3 ส่วน ได้แก่
 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20-25 ปี () 26-30 ปี
 () 31-35 ปี () 36-40 ปี
 () มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. () อนุปริญญา/ ปวส.
 () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด () สมรส
 () หม้าย/ หย่าร้าง

5. อายุงาน

() น้อยกว่า 1 ปี () 1-5 ปี
 () 6-10 ปี () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง

ค่าคะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าคะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าคะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด					
1. ท่านหรือบุคลากรในองค์กรของท่าน ยึดถือการทำงานให้มีความถูกต้อง แม่นยำ					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะเอาใจใส่ใน รายละเอียดของงานทุกขั้นตอน					
3. ในการปฏิบัติงานท่านจะมีการกำหนด ระเบียบวิธีการในการทำงานอย่าง เคร่งครัด					
4. ท่านมักจะทำงานตามขั้นตอนที่ได้ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด					
วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน					
5. องค์กรของท่านเน้นให้ความสำคัญกับ ผลการปฏิบัติงานมากกว่าวิธีการ					
6. องค์กรของท่านจะใช้ความสำเร็จหรือ ผลงานเป็นตัวขับเคลื่อนในการทำงาน					
7. องค์กรของท่านมีการกำหนดผลลัพธ์ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่าง ชัดเจนเป็นรูปธรรม					

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
8. องค์กรของท่านมีกระบวนการในการกระตุ้นหรือผลักดันผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร					
9. องค์กรของท่านกระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ					
10. องค์กรของท่านมีช่องทางให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น					
11. ยุทธศาสตร์หรือแผนงานขององค์กรเกิดจากการร่วมกันจัดทำของบุคลากรทุกหน่วยงาน					
12. องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากบุคลากรทุกระดับขึ้นไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม					
13. องค์กรของท่านมีกระบวนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
14. การกำหนดผู้รับผิดชอบงานในแต่ละแผนงานมักจะกำหนดเป็นทีมและร่วมรับผิดชอบเป็นทีม					
15. องค์กรของท่านเน้นการให้รางวัลผลงานเป็นทีม					
วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง					
16. องค์กรของท่านมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก					
17. องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร					

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
18. องค์กรของท่านมีการวางแผนการบริหารงานที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก					
วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง					
19. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านยอมรับข้อเสนอใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างจากรูปแบบเดิม					
20. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านยอมรับความเสี่ยงของโครงการใหม่ ๆ และร่วมรับผิดชอบกับบุคลากรในการดำเนินโครงการใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน					
21. ข้อเสนอหรือแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานมักจะได้รับ การสนับสนุน และขับเคลื่อนให้ได้รับการปฏิบัติ					
22. องค์กรของท่านมีกระบวนการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา นวัตกรรมในกระบวนการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นในช่องที่กำหนดโดย

ค่าคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
คุณภาพงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
3. ผลงานของท่านน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลัง					
ปริมาณงาน					
5. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่องค์กรกำหนด					
6. ท่านมีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่ต้องการกำหนด					
7. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยองค์กรให้ได้ผลิตตามเป้าหมาย					
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนงานที่ท่านกำหนดไว้					
เวลา					
9. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงาน					
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาทำงานที่กำหนดในแต่ละวัน					
11. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง					
12. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหาเรื่องงานและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
วิธีการ					
13. ท่านมีการวางแผนและติดตามงานจนประสบความสำเร็จ					
14. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
15. ท่านสามารถที่จะคิดค้นวิธีใหม่ๆที่จะทำให้ท่านทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ					
16. ท่านสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ค่าใช้จ่าย					
17. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด					
18. ท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดทรัพยากรอย่างเคร่งครัด					
19. ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงานสูงสุดตามเป้าหมายภายใต้งบประมาณที่กำหนด					
20. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จโดยใช้งบประมาณน้อยกว่าที่รับการจัดสรร					