

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์การและธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน การที่จะทำให้องค์การอยู่รอดและทันต่อสถานการณ์การแข่งขันได้นั้น จะต้องเริ่มพัฒนาในระดับบุคคลก่อนแล้วค่อยขยายไปสู่ในระดับองค์การ ดังนั้นองค์การจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นจึงขึ้นกับองค์ประกอบที่สำคัญนั่นคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้คนหรือกลุ่มคนให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งการที่พนักงานจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้นหรือไม่ยังคงเป็นคำถามที่ผู้บริหารหลายๆ องค์การพยายามที่จะหาคำตอบ และเป็นภารกิจที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการ เพื่อให้พนักงานในองค์การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจนั้นเป็นการยากและยิ่งยากมากขึ้น ถ้าต้องให้พนักงานในองค์การมีความกระตือรือร้น มีการพัฒนาและยกระดับความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2545, น.3)

ถ้าพิจารณาในแง่พฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการ และการมีส่วนร่วมทำให้การดำเนินงานขององค์การประสบผลสำเร็จได้นั้น ตัวแปรที่สำคัญนั้นก็คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การนั่นเอง เพราะเป็นตัวแปรที่จะทำให้แผนการดำเนินงานขององค์การ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์การ ซึ่งองค์การแต่ละองค์การต่างพยายามหาคำตอบให้ได้ว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจากงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมายังไม่สามารถหาคำตอบได้ชัดเจนนัก

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีนักวิจัยจำนวนมากที่พยายามจะทำนายผลการปฏิบัติงานโดยใช้คุณลักษณะต่างๆ ของพนักงานเป็นตัวทำนาย เช่น สมิทส์และฮันเตอร์ (Schmidt and Hunter, 1998, pp.262-274) ได้ศึกษาความเที่ยงตรงและประโยชน์ของกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน และพบว่า ตัวทำนายผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงมากที่สุดคือความสามารถทั่วไปทางเชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ แต่ผู้วิจัยเห็นว่าไม่ใช่เพียงเรื่อง

ความสามารถทั่วไปทางเชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์เท่านั้นที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่เข้ามามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงเนื่องจากอาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน นั่นคือวัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานของพนักงานในองค์การ ซึ่งถูกกำหนดจากพื้นฐานความเชื่อภายในองค์การแล้วมีผลกระทบต่อกิจกรรมของพนักงานในองค์การนั้นๆ (จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, 2541, น.79) วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญถึงแม้จะเป็นเรื่องที่ไม่มองเห็นและเข้าใจยากก็ตาม แต่เป็นสิ่งที่รับรู้ได้จากการสังเกตพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่มีร่วมกันของคนในองค์การ การที่คนซึ่งอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มต้องอยู่รอดและเติบโตในสิ่งแวดล้อมของพวกเขา จำเป็นต้องสร้างสรรค์ระบบความคิด และรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวเพื่อที่จะได้หาวิธีตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง เพื่อจะทำให้กลุ่มอยู่รอดและเติบโตต่อไป (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2540, น.23) วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นสิ่งที่ทำให้เราทราบว่า ผู้ร่วมงานจะปฏิบัติตนอย่างไรต่อเรา มีการร่วมมือ หรือการแข่งขันในการทำงาน รวมถึงค่านิยมในการทำงานเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งองค์การต่างๆพยายามที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยให้พนักงานแต่ละคนมีการช่วยเหลือกันและกันจนทำให้เกิดความก้าวหน้าในองค์การ เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี (สมชาย หิรัญกิตติ, 2540, น.45) นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การยังมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การช่วยกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นต่อการทำงาน ตลอดจนเป็นสิ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างขององค์การอีกด้วย (Newstom and Davis, 1997, pp.102-103)

ได้มีการทดลองอันลือชื่อที่เรียกว่า การทดลองฮอว์ธอร์น (Hawthorne Experiment) โดยเอลตัน เมโย (Elton Mayo) และคณะในต้นทศวรรษที่ 30 เริ่มต้นด้วยการทดลองเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ดีจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพของคนงานหรือไม่ แต่กลับพบในการทดลองว่าไม่ว่าจะลดความสว่างของแสงไฟของกลุ่มทดลองไปเพียงใดก็ตาม ผลผลิตที่ได้จากการทำงานของพนักงานก็ไม่ได้แตกต่างจากกลุ่มควบคุมเลย จนทำให้ได้ข้อค้นพบว่าการที่คนงานรู้สึกได้รับเกียรติจากนักทดลอง ทำให้เขาพยายามที่จะทำงานให้นักทดลองอย่างสุดกำลัง เมโยจึงเริ่มนำเอาวิธีการวิจัยแบบนักมานุษยวิทยามาใช้ โดยการให้ผู้เก็บข้อมูลเข้าร่วมสังเกตการณ์ในห้องทำงานของพนักงาน ซึ่งทำให้ได้พบว่าอิทธิพลของกลุ่มโดยเฉพาะบรรทัดฐานของกลุ่มมีความสำคัญในการควบคุมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือผลผลิตจากการทำงานจะมีประสิทธิภาพเพียงใดมีได้ขึ้นอยู่กับความสามารถหรือแรงจูงใจด้วยเงินเพียงอย่างเดียวแต่ยังขึ้นอยู่กับข้อตกลงร่วมกันของกลุ่มคนปฏิบัติงานอีกด้วย ข้อตกลงร่วมกันนี้ คือการสร้างบรรทัด

ฐาน (Norms) ในผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้ได้แนวทางว่าบรรทัดฐานนั้นมาจากความคาดหวังและความเชื่อร่วมกันของกลุ่ม หรือในอีกความหมายหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การนั่นเอง ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การย่อมมีอิทธิพลต่อการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ นั่นเอง (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2549, น.201 – 202)

นอกจากนี้แนวความคิดที่ว่าการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์การ ซึ่งเป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานที่ว่า การทำงานในโลกปัจจุบันจะเต็มไปด้วยการเรียนรู้มากขึ้น หากองค์การใดสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์การได้สูงสุด องค์การนั้นก็การเรียนรู้ได้เร็วกว่าคู่แข่ง องค์การก็จะได้เปรียบในภาวะการแข่งขันสูงดังที่สมบัติ กุสุมาวลี (2540, น.79) กล่าวว่า องค์การไทยในอนาคตควรหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง โดยใช้กรอบแนวคิดและวิธีการจัดการการพัฒนาตามแนวทางทฤษฎีขององค์การแห่งการเรียนรู้ ด้วยการสนับสนุนให้ทุกฝ่ายได้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงคุณภาพการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพราะองค์การในทศวรรษหน้าคือ องค์การที่ต้องเผชิญกับกระแสความท้าทายที่รุนแรงและหลากหลาย

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้นั้น นอกจากจะทำให้ทุกคนในองค์การได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง เป็นระบบและต่อเนื่องแล้วยังช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วได้ดี องค์การแห่งการเรียนรู้จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการป้องกันปัญหาและเป็นการวางแผนเพื่ออนาคตที่มีการมองถึงการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ทุกมิติ ทุกบทบาทภายใต้การพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม นอกจากนี้องค์การแห่งการเรียนรู้ยังเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ของคนในองค์การ มีการสร้างสำนึกและนิสัยในด้านการเรียนรู้ให้แก่องค์การ ทำให้ทุกคนในองค์การยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยอาศัยความรู้และความเข้าใจร่วมกัน

เมื่อปัจจัยสำคัญของการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 คือ “ความรู้ความสามารถขององค์การ” ดังนั้นองค์การจึงต้องมี “การเรียนรู้” (Learning) ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์การ ปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้อง นั่นคือวัฒนธรรมองค์การ ทั้งนี้เพราะว่าวัฒนธรรมองค์การนั้นมีผลต่อการสร้างการเรียนรู้ขององค์การซึ่งองค์การประกอบไปด้วยคนซึ่งมีความคิดและสามารถแสดงพฤติกรรมออกมาตามอิทธิพลและความเชื่อของตนเอง โดยวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้จะสามารถทำให้องค์การปรับตัวได้ตอบกับสิ่งแวดล้อมภายนอกและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยมีการสื่อความหมายในงานต่อกันอย่างเปิดเผยและอยู่บนพื้นฐานของความเป็น

จริง รวมทั้งเกิดความผูกพันของคนในองค์กรในการเรียนรู้เพื่อที่จะเกิดความคิดอย่างเป็นระบบ ด้วยคุณลักษณะเช่นนี้จะสามารถนำไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ได้ (Daft, 1998, p.322)

งานวิจัยนี้ได้้นำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของเซ็นเก้ (Senge, 1990) มาเป็นกรอบในการศึกษา ทั้งนี้เพราะเซ็นเก้ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนในองค์กร โดยนำเสนอว่า จะต้องสร้างนิสัยหรือแนวทาง 5 ประการหรือที่เขาเรียกว่า “Disciplines” ซึ่งประกอบไปด้วย การสร้างความเป็นเลิศแห่งตน (Personal Mastery) การจัดระเบียบแบบแผนความคิด (Mental Models) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) และความคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ให้กับสมาชิกในองค์กร เนื่องด้วยเชื่อว่านิสัยหรือแนวทาง 5 ประการดังกล่าวจะเป็นการสร้างสรรคิให้องค์กร เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน (Cohen and Fink, 2001, p.160) โดยต้องให้พนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมตลอดช่วงระยะเวลาที่เขาได้ทำงานกับองค์กร ถ้าหากว่าพนักงานรับรู้ไม่ได้ รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม พนักงานก็อาจจะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพเช่น มาทำงานสาย ใช้เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว รวมทั้งทำงานมีคุณภาพต่ำหรือมีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ในทางตรงข้ามหากพนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ก็อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น ทำงานเกินกว่าที่องค์กรกำหนดไว้และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์กับองค์กรอย่างสูงสุดเท่าที่พวกเขาจะทำได้ (Greenberg, 2002, pp.88 – 89) การที่พนักงานในองค์กรได้รับความยุติธรรมจากองค์กรย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ and Ryan, 1995, p.775) เมื่อพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว อาจจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดี เช่น การมีความขยันหมั่นเพียร และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งยังส่งผลให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้นด้วย (Dubin, 2002, p.50) นั่นคือ การเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง

โรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลที่ใหญ่และเก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ระดับตติยภูมิ ตลอดจนถึงยังเป็นโรงเรียนผลิตบุคลากรทางการแพทย์มากมาย ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล เป็นต้น ดังนั้นโรงพยาบาลศิริราชจึงเต็มไปด้วยบุคลากรที่เต็มไปด้วยความสามารถจำนวนมาก ด้วยความที่โรงพยาบาลศิริราชเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่

และอยู่มายาวนาน เพื่อให้การดำเนินการขององค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงมีการกำหนดวัฒนธรรมองค์การที่เป็นลักษณะเฉพาะ ที่เรียกว่า “วัฒนธรรม SIRIRAJ” ซึ่งประกอบด้วย

S = Seniority อยู่อย่างพื่ออย่างน้อง เคารพผู้ใหญ่

I = Integrity (Honest) ซื่อ โปร่งใส บริสุทธิ์

R = Responsibility มุ่งงานเยี่ยมยุทธ์

I = Innovation นวัตกรรม คิดใหม่ๆ นวัตกรรม สดุดนวัตกรรมการ

R = Respect การเคารพให้เกียรติบุคคลอื่น การเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน ให้เกียรติทุกคน

A = Altruism เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น อุทิศตน

J = Journey to Excellence มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ซึ่งขณะนี้ยังอยู่ระยะการเพาะบ่มเพื่อให้บุคลากรในศิริราชได้นำมายึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายและสามารถก้าวไปตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ของโรงพยาบาลศิริราชที่ว่า “จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำระดับโลกในเอเชียอาคเนย์”

ในปี พ.ศ.2546 โรงพยาบาลศิริราชได้เข้าร่วมโครงการ “การจัดการความรู้ในองค์กร” ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เพื่อต้องการพัฒนา “การจัดการความรู้” ในองค์กรขึ้นอย่างเป็นระบบ เป็นต้นแบบในการขยายผลไปยังองค์กรอื่นๆต่อไป ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พัฒนางค์การให้เป็นองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาลที่ว่า “คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีพันธกิจที่จะจัดการการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิต ทำการวิจัย สร้างบรรยากาศทางวิชาการ และให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้ง ชี้นำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต” และที่สำคัญยังสอดคล้องกับกลยุทธ์หนึ่งของโรงพยาบาลคือ การพัฒนางค์การสู่การเรียนรู้ด้วยการจัดการความรู้ (Develop Learning Organization with Knowledge Management) จนกระทั่งในปัจจุบันโรงพยาบาลศิริราชได้ถูกจับตามองจากองค์กรอื่นๆว่าเป็นองค์กรที่สามารถนำหลักการเกี่ยวกับการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนางค์การ โดยเฉพาะในเรื่อง “CoP ศิริราช” (Community of Practice) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนางานในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการทำ CoP นั้นเป็นส่วนหนึ่งในเรื่องของการจัดการความรู้ อีกทั้งขณะนี้โรงพยาบาลศิริราชยังได้จัดให้มีวัฒนธรรมของการถ่ายทอดความรู้ โดยทางทีมคุณภาพของโรงพยาบาลได้นำวัฒนธรรมองค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้โดยอาศัยการจัดการความรู้เป็น

เครื่องมือ (Knowledge Management) มาเชื่อมโยงกันเป็น “ วัฒนธรรมศิริราชแบบฉบับการจัดการความรู้ ” ดังนี้

วัฒนธรรมศิริราชแบบฉบับการจัดการความรู้ (KM)

วัฒนธรรมศิริราช	วัฒนธรรมการเรียนรู้
S = Seniority	
กัลยาณมิตร	พี่สอนน้องถ่ายทอดความรู้
I = Integrity	
ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	ทำงานจากใจ
R = Responsibility	
ตรงเวลา มีประสิทธิภาพ	ทำงานอย่างใช้ความรู้
I = Innovation	
คิดสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ	ร่วมแสวงหานวัตกรรมใหม่ๆ
R = Respect	
ให้เกียรติ ร่วมมือร่วมใจ	เน้นคุณค่าความรู้ในตัวคนทุกระดับ
A = Altruism	
คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง	สุขที่จะเรียนรู้ร่วมกันเพื่อผลประโยชน์ของคนๆ
J = Journey to excellence and sustainability	
มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน	มุ่งมั่นบนเส้นทางแห่งการเรียนรู้ เพื่อความเป็นเลิศของคนๆ

ในการศึกษาครั้งนี้จึงทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งเป็นตัวจักรที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นิสัยของการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยมาพัฒนาองค์การและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์โดยรวมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้นิสัยของการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับนิสัยของการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
6. สร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นิสัยของการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรทำนาย

ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษานี้ประชากรคือ บุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งประกอบด้วย พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่ธุรการ และคนงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 5,418 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 13 ตุลาคม 2549, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลศิริราช) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเท่ากับ 373 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้สามารถเป็นข้อมูลให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นิสัยของการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยที่กว้างขวางลึกซึ้งต่อไป
2. ผลการศึกษาที่ได้สะท้อนให้โรงพยาบาลศิริราชทราบถึงความเป็นจริงในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นิสัยของการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน

3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการบริหารงานขององค์กร โดยเฉพาะในฝ่ายการพยาบาล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่การบริหารงานขององค์กร และนำไปประยุกต์วางแผนกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

ค่านิยมคัมภีร์ที่ใช้ในการวิจัย

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) คือ แบบแผน ค่านิยม บรรทัดฐาน ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบแนวทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรให้เป็นทิศทางเดียวกัน โดยค่านิยม ความคิด ความเชื่อเหล่านี้เป็นผลมาจากการเรียนรู้ ปฏิบัติและพัฒนาในอดีตและถ่ายทอดไปยังสมาชิกรุ่นใหม่ต่อไป เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติต่อไป โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์กรตามแบบจำลองมิติวัฒนธรรมเป็น 8 มิติ ตามแนวคิดของฮอฟสเต็ด (Hofstede, 1980) อันได้แก่

1. ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง หรือกับพนักงานในองค์กร เป็นขอบข่ายซึ่งสมาชิกขององค์กรคาดหวังและยอมรับว่ามีการกระจายอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันในรูปแบบของสมาชิกถูกแบ่งออกเป็นชั้น ๆ ด้วยวิธีการของการใช้อำนาจ การบังคับบัญชา ความมีชื่อเสียง สถานภาพทางสังคม ความมั่นคง และวัตถุนิยม

2. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) หมายถึง วิธีการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง หรือความก้าวร้าวที่อาจเกิดขึ้นของคนในองค์กร เป็นขอบเขตซึ่งสมาชิกในวัฒนธรรมนั้นรู้สึกกลัว เนื่องจากมีความไม่แน่นอน หรือไม่รู้สถานการณ์ที่แน่นอน ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน เป็นระดับการลดความเสี่ยง ความไม่แน่นอน โดยนำความคิดของสิ่งที่มีอยู่แล้ว หรือเป็นสิ่งที่ได้กระทำมาแล้ว และประสบผลสำเร็จมาดัดแปลงเพื่อนำไปใช้ให้เหมาะสมกับตนเอง และลดความเสี่ยงต่อการไม่ประสบความสำเร็จ

3. ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคนแต่ละคนในองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมาย และความสนใจของตัวเองมากกว่าจะสนใจเป้าหมายของกลุ่ม เป็นอิสระจากกลุ่ม กล้าที่จะเผชิญหน้ากับคนอื่นในกลุ่ม รับผิดชอบ ดูแลตัวเอง และเฉพาะครอบครัวของตัวเอง มีการแข่งขันระหว่างพนักงานด้วยกัน ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ไม่ส่งเสริมให้มีการสังสรรค์สมาคมในหมู่พนักงาน

4. ความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) หมายถึง ความสัมพันธ์กลุ่มคนในองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับโชคชะตา และเป้าหมายของกลุ่มก่อนจะคำนึงถึงเป้าหมายของตัวเอง สมาชิกจะรักษาความกลมเกลียวภายในกลุ่มมีการพึ่งพาอาศัยกันและกันมีความร่วมมือกัน มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงาน โดยสะท้อนออกมาในรูปแบบของการทำงานเป็นกลุ่ม ไม่มีการแข่งขันกันระหว่างพนักงานด้วยกัน ส่งเสริมให้มีการร่วมกันตัดสินใจ และเลี่ยงการก่อให้เกิดความขัดแย้งโดยการตอบแทนกันและกัน รวมทั้งผู้ที่ป็นหัวหน้ากลุ่มจะต้องคอยปกป้องผู้อื่นในกลุ่มด้วย

5. ลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) หมายถึง การแสดงบุคลิกลักษณะของคนที่มีการตัดสินใจตามหลักการ ยึดมั่นในเหตุผลมากกว่าจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง บรรยายภาพการทำงานเคร่งครัด มีระบบระเบียบ และมีการแบ่งแยกกีดกันทางเพศสำหรับตำแหน่งระดับสูง

6. ลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) หมายถึง การแสดงบุคลิกลักษณะของคนที่มีความประนีประนอม และให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต ผู้บริหารมักแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอม และมีการเจรจาตกลงกัน การพิจารณาให้รางวัลอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ผู้บริหารจะใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ

7. การมุ่งเน้นผลระยะยาว (Long Term Orientation) หมายถึง การแสดงออกในลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) โดยมุ่งเน้นผลในระยะยาวหรืออนาคต โดยมีลักษณะของค่านิยมหลักในการทำงานประกอบด้วยการเรียนรู้ ความซื่อสัตย์ การปรับตัว สำนึกรับผิดชอบ และความมีวินัยในตนเอง เวลาวางจากการทำงานไม่มีความสำคัญ เน้นความสำคัญที่ตำแหน่งขององค์กร ความสำคัญของผลกำไรอยู่ที่ผลการดำเนินงานขององค์กรในอีก 10 ปีนับจากปัจจุบัน เจ้าของกิจการและพนักงานมีแรงบันดาลใจเดียวกัน

8. การมุ่งเน้นผลระยะสั้น (Short Term Orientation) หมายถึง การแสดงออกในลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ที่จำเป็นในระยะสั้นหรือมองปัจจัยที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและอดีต โดยมีลักษณะของค่านิยมหลักในการทำงานประกอบด้วยอิสรภาพ สิทธิ การประสบความสำเร็จ และการคิดเพื่อตนเอง เน้นความสำคัญที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญกับผลกำไรจากผลการดำเนินงานในปีปัจจุบัน เน้นระบบคุณธรรม และให้รางวัลตามความสามารถ ความจงรักภักดีของบุคคลอันแปรตามความจำเป็นทางธุรกิจ

นิสัยของการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (The disciplines of learning organization) หมายถึง บุคคลที่มีพฤติกรรมมุ่งมั่นที่จะขยายขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ ส่งผลให้มีรูปแบบความคิดที่แปลกใหม่ที่เป็นอิสระให้กับตนเองและมีการ

แลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงความคิดเห็น เรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนในองค์การและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้และพัฒนาศักยภาพขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมีนิสัยหรือแนวทาง 5 ประการของเซ็นเก้ (Senge,1990)ที่นำไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ อันได้แก่

1. ความเป็นเลิศแห่งตน (Personal Mastery) คือ ใฝ่รู้เพื่อที่จะพัฒนาตนเอง ที่งาน องค์การ และประเทศชาติอย่างต่อเนื่อง
2. แบบแผนความคิด (Mental Models) คือ การมีความคิดเห็นที่เปิดกว้างในเชิงของการพัฒนา ไม่ยึดติดกับความคิดเดิม หรือความสำเร็จเดิมๆ
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) คือ การมีเป้าหมายในอนาคตร่วมกันหรือมีทิศทางในการดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกัน
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) คือ การคิด การทำงานเป็นทีม ไม่ใช่ต่างคนต่างคิด ต่างทำ
5. ความคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) คือ การมองภาพรวมของการทำงาน และเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน มีการวิเคราะห์หาสาเหตุ และตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริง มีการติดตามประเมินผล และนำมาปรับปรุงการทำงานครั้งต่อไป

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of the organizational justice) หมายถึงการรับรู้ของพนักงานในองค์การว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรม ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่องค์การมอบให้เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานนั้น มีความเหมาะสมและคุ้มค่าต่อสิ่งที่เขาทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์การไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ระยะเวลา รวมทั้งร่างกายแรงใจ โดยที่ผลตอบแทนนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นเงินเสมอไป อาจจะเป็นสวัสดิการด้านอื่น ๆ เป็นคำชมเชยหรือเป็นความสบายใจที่ได้รับจากการทำงาน เป็นต้น
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าวิธีการที่องค์การนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นมีความสมเหตุสมผล เสมอต้นเสมอปลาย ถูกต้อง แม่นยำ ปราศจากอคติและความลำเอียงใด ๆ ตลอดจนมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนได้รับการประพฤติปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม เสมอภาค และผู้บังคับบัญชามีข้อมูลและเหตุผลเพียงพอที่จะอธิบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับและเข้าใจ การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

4. การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) หมายถึง การที่พนักงาน รับรู้วาระบบการบริหารต่าง ๆ ภายในองค์กร มีความเสมอภาค โปร่งใส ปราศจากอคติหรือพวก พ้อง พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการที่จะรับรู้ข้อมูล หรือดำเนินการใด ๆ ที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบขององค์กรหรือภายใต้กรอบประเด็นอันดีงาม ระบบงานดังกล่าวที่ว่่านั้น เช่น ระบบการ บังคับบัญชา ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง ผลลัพธ์หรือผลสำเร็จของงานของ แต่ละบุคคลที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพประสิทธิภาพผลตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ องค์กร ซึ่งแสดงถึงคุณค่าและความสามารถของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (University Hospital) หมายถึงโรงพยาบาลที่สังกัดอยู่ใน กระทรวงศึกษาธิการและเป็นโรงพยาบาลที่ผลิตแพทย์พยาบาลหรือนุคลากรทางการแพทย์และ เป็นโรงพยาบาลที่มีการรักษาในระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ในที่นี้หมายถึงโรงพยาบาลศิริราช สังกัดอยู่ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

บุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายการพยาบาล (Line Employees in Nursing Department) หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติการหรือทำงานในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งประกอบด้วย พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่ธุรการ และคนงาน