



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดใน
การทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัด
กระทรวงสาธารณสุข

โดย นางสาวอภิญญา วงษ์กุลลาบ

ได้รับการอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิบูลย์ ชื่นแขก)

25 กรกฎาคม 2548

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชติ อุปภัย)

ฉิมมน จันทร์ทองแก้ว กรรมการ

(อาจารย์ ฉิมมน จันทร์ทองแก้ว)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. มานพ ชูนิล)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม อุดกฤษฎ์)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร กับความเครียดในการทำงาน
ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

นางสาวอภิญญา วงษ์กุลลาบ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2548
ISBN 974-19-0392-8
ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวอภิญญา วงษ์กุหลาบ
ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับ
ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชลี อุภัย
อาจารย์ฉนิชมน จันทร์ทองแก้ว
ปีการศึกษา : 2548

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร กับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 262 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 756 คน การเก็บรวบรวม ข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ได้แก่ แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และแบบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงานใน ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และความเป็นกลุ่มนิยมอยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้วัฒนธรรม การทำงานในลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นหญิง และความเป็นชายอยู่ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่การรับรู้ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจใน งานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามพบว่า ข้าราชการมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2. การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .223$) และการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในลักษณะความเป็นหมู่มีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .217$) นอกจากนี้พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .191$)

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 151 หน้า)



ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Name : Miss Aphinya Wongkularb
Thesis Title : Relationships between Perception of Work Culture in Organization, Work Stress, Job Satisfaction and Job Performance of Government Officials, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok
Thesis Advisors : Assistant Professor Dr.Nuchalee Upaphai.
Miss Nichamon Chanthongkaew
Academic Year : 2005

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study perception of work culture in organization, work stress, job satisfaction and job performance of government officials working at Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, and 2) to study the relationship between perception of work culture in organization, and work stress, job satisfaction, and job performance of the government officials.

The samples studied were 262 government officials working at Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. The subjects were selected by stratified sampling from a population of 756 government officials. The data was collected through questionnaires constructed by researcher. There were three questionnaires asking government officials about the perception of work culture in organization, work stress and job satisfaction as well as a questionnaire for supervisors to evaluate government official's job performance. Data were analyzed by SPSS for Windows program and the statistic methods used were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's Product-Moment Coefficient of Correlation.

The results were as follows:

1. The government officials had high level of perception of work culture regarding power distance and collectivism; and had moderate perception in terms of uncertainty avoidance, femininity and masculinity; as well as had low level of perception with respect to individualism. Moreover, it was found that the government officials had moderate level of work stress and job satisfaction. However, their job performance was rated at high level.

2. The perception of work culture in organization in term of individualism significantly related to work stress at .01 ($r = .223$) and the perception of work culture in organization in term of femininity significantly related to job satisfaction at .01 ($r = .217$). It was also found that the perception of work culture in organization in term of collectivism significantly related to job performance at .01 ($r = .191$).

(Total 151 pages)



Chairperson

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชลิ อุปภัย ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ณิชนัน จันทรทองแก้ว กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ รวมทั้งช่วยตรวจสอบแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม อุดกฤษฎ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ นพ.อำนาจ กาจิมะ ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดร.มาลินี อยู่โพธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และอาจารย์ชนัดดา เพ็ชรประยูร อาจารย์ประจำภาควิชามนุษย์ศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณข้าราชการกรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รวมทั้งข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทุกท่าน ในความอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณท่านเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ตลอดจน คุณนนทิรัตน์ คุณอภิญญา และคุณรัตนันท์ ที่มีส่วนให้กำลังใจและช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมถึงผู้ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ ญาติพี่น้องและผู้มีพระคุณทุกท่านที่กรุณาอบรมสั่งสอน ให้การส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสำคัญให้ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

อภิญญา วงษ์กุหลาบ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัยและข้อตกลงเบื้องต้น	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.6 ประโยชน์ของการวิจัย	11
บทที่ 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	25
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	27
2.4 วัฒนธรรมองค์กรกับความเครียดในการทำงาน	34
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	35
2.6 วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในงาน	42
2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	44
2.8 วัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน	47
2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย	49
บทที่ 3. วิธีการดำเนินการวิจัย	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	50
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	62
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4. ผลของการวิจัย	68
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานในสังกัด	69
4.2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรของข้าราชการใน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวม และรายด้าน	71
4.3 ความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน	76
4.4 ความพึงพอใจในงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน	83
4.5 ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน	89
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร กับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน	92
บทที่ 5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
5.1 สรุปผลการวิจัย	95
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	98
5.3 ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก ก	121
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	122
ภาคผนวก ข	123
หนังสือขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์	124
ภาคผนวก ค	128
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	129

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง	144
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r)	145
ประวัติผู้วิจัย	151

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow กับ ทฤษฎี ERG ของ Alderfer	38
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน	51
3-2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในแต่ละด้าน และรวมทั้งฉบับ	55
3-3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามความเครียดในการทำงานในแต่ละด้าน และรวมทั้งฉบับ	56
3-4 ลักษณะของข้อความความพึงพอใจในงาน	57
3-5 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน และรวมทั้งฉบับ	58
3-6 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และรวมทั้งฉบับ	60
3-7 จำนวนแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ที่ส่งให้ข้าราชการตอบ จำนวนที่มีความสมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถาม ที่นำมาวิเคราะห์ โดยแยกตามหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	61
3-8 จำนวนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ส่งให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตอบ จำนวนที่มีความสมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ โดยแยก ตามหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	62
3-9 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มและการแปลผลระดับการรับรู้วัฒนธรรม การทำงานในองค์การ	63
3-10 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มและการแปลผลระดับความเครียดในการทำงาน	64
3-11 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มและการแปลผลของระดับความพึงพอใจในงาน	65
3-12 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มและการแปลผลของระดับผลการปฏิบัติงาน	66
4-1 จำนวนและร้อยละของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร โดยรวมของแต่ละด้าน	71
4-3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	72
4-4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงาน ในองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	73
4-5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	73
4-6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นเพศชาย	74
4-7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิง	75
4-8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการรับรู้ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	75
4-9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความเครียด ในการทำงาน	76
4-10 จำนวนผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน และระดับของความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน	77
4-11 จำนวนผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน และระดับของความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	78
4-12 จำนวนผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน และระดับของความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-13 จำนวนผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน และระดับของความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	81
4-14 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจในงาน	83
4-15 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	84
4-16 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	84
4-17 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านสถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ	85
4-18 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านนโยบายและการบริหารในองค์การ	86
4-19 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	86
4-20 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านค่าตอบแทน	87
4-21 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านสภาพการทำงาน	87
4-22 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านความมั่นคงในงาน	88
4-23 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจใน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	88
4-24 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงาน	89
4-25 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพและปริมาณงาน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-26 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	90
4-27 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	91
4-28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้วัฒนธรรม การทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน	93
4-29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้วัฒนธรรม การทำงานในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน	93
4-30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้วัฒนธรรม การทำงานในองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน	94
ง-1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r) ของแบบสอบถาม การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร	145
ง-2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r) ของแบบประเมิน ความเครียดในการทำงาน	146
ง-3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r) ของแบบสอบถาม ความพึงพอใจในงาน	148
ง-4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r) ของแบบประเมิน ผลการปฏิบัติงาน	150

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 แนวโน้มความเครียดที่เกิดขึ้น ตามประเภทของความเครียด	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาวะโลกปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความก้าวหน้าทั้งทางวิชาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน องค์กรเหล่านี้จึงต้องมีการบริหารจัดการที่มีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเจริญก้าวหน้า และความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น สิ่งที่องค์กรควรคำนึงถึงคือ การปรับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการองค์กร คือ “ทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เนื่องจากการบริหารจัดการกำลังคนที่ดีมีประสิทธิภาพนั้นก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) ในระดับสูง และพนักงานมีความสุขในการทำงานด้วย (อำพล, 2542: 58)

อย่างไรก็ตาม องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีการประสานกันระหว่างคน ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรจะมีการกำหนดแบบแผน ระเบียบ พฤติกรรม ความคิด และความเชื่อร่วมกันภายในองค์กร โดยเรียกสิ่งเหล่านี้ว่าวัฒนธรรมองค์กร (สุนทร, 2540: 3) โดยองค์กรจะมีวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของสมาชิก และเป็นวิถีทางในการทำงานซึ่งสมาชิกในองค์กรทุกคนมีส่วนร่วมกำหนด (กริช, 2538: 17) จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร และยังมีอิทธิพลต่อการควบคุมการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร การตัดสินใจของผู้บริหารและการพัฒนาความรู้สึกรักของสมาชิกให้มีความผูกพันและเสียสละให้กับองค์กร (สิทธิโชค, 2540: 20) รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติงานในองค์กรอีกด้วย (พัฒน์, 2546: 117) อย่างไรก็ตามไม่เพียงแต่วัฒนธรรมองค์กรเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ยังคงอาศัยปัจจัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง และมีทิศทาง ควบคู่กับการเน้นระบบการทำงานที่ดี สั้น กระชับ นับว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการ ซึ่งนำไปใช้ในการสนับสนุนเป้าหมายในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างความเข้าใจระหว่าง

ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่า องค์กรจะมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานองค์กรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรเป็น สิ่งที่องค์กรควรคำนึงถึงในการนำมาใช้ในการพัฒนาและบริหารองค์กร เพื่อให้้องค์การมี การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังเช่นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง องค์กรจะมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงานหรือวัฒนธรรมองค์กร จะส่งผลให้สมาชิกในองค์กรจะมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลง ทักษะ และพฤติกรรมในการทำงาน โดยสมาชิกจะต้องมีการรับรู้รูปแบบการทำงานหรือ วัฒนธรรมองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่องค์กรกำหนด ซึ่งในการปรับตัวของสมาชิกต่อ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรนั้นอาจจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ดังนั้นการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กรของสมาชิกน่าจะส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของสมาชิก เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวของสมาชิกไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติมา ซึ่งระดับ ความเครียดนี้จะมีมากน้อยตามแต่ละบุคคลโดยขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมและวิธีการจัดการกับ ความเครียด (กรรณิการ์, 2543: 1) ถ้าหากองค์กรไม่ให้ความสำคัญใส่ใจเรื่องการจัดการกับ ความเครียดของสมาชิกในองค์กรจะส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งในระดับบุคคลและระดับ องค์กรได้ โดยส่งผลให้ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรลดลงและส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอย่างเป็นลูกโซ่ นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลเสียต่อ ร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ของตัวสมาชิกในองค์กรเอง เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง สับสน วุ่นวาย หงุดหงิด กระวนกระวาย ขาดความเชื่อมั่น ไม่อยากคิดสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ เป็นต้น นอกจากนี้พฤติกรรมที่มักพบในองค์กรเมื่อสมาชิกมีความเครียด ได้แก่ การมาทำงานไม่ทันตาม กำหนด และผิดนัด การมาทำงานสาย การทำงานผิดพลาดบ่อย การลี้เลไม่กล้าตัดสินใจ และการมี ปัญหาในการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น (Cooper, Sloan and Williams, 1998: 1-3) อย่างไรก็ตาม หาก สมาชิกในองค์กรมีความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสม และคงอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสมจะ สามารถกระตุ้นให้ประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น ในทางตรงข้ามการกระตุ้นให้เกิดความเครียด ยาวนานเกินไปจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของคนเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเครียดที่ ยาวนาน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ในที่สุดก็จะทำให้เกิดความท้อแท้ใน การทำงาน จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร (Baron and Paulus, 1990: 340)

นอกจากนี้ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การน่าจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาจจะส่งผลให้สมาชิกมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นเอื้อหรือสนับสนุนสมาชิกในการทำงาน จะทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งถือว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ นอกจากนี้ บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลงานดีกว่าผลงานของผู้ที่จำใจปฏิบัติงานหรือเพียงแค่ปฏิบัติตามหน้าที่ (สมพงษ์, 2538: 27) อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานจะสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความตั้งใจทำงาน อุทิศเวลา แรงกายแรงใจ และความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงานตลอดจนมีความสุขที่ได้ทำงาน ความพึงพอใจในงานของสมาชิกในองค์การจึงมีความสำคัญในทุกองค์การ หากสมาชิกในองค์การมีความพึงพอใจในงานสูง ก็จะมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง ดังนั้นองค์การควรที่จะสร้างภาวะที่กระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจในงานของสมาชิกให้เกิดขึ้น

ในระบบราชการของไทยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงระบบบริหารงานราชการที่เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะเห็นได้จากการกำหนดแผนงานพัฒนาระบบราชการไทย ที่ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2546-2550 โดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “การพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและประโยชน์สุขของประชาชน” (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546: 12) กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุขของประเทศ ซึ่งจะมีการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงานภายในกระทรวงสาธารณสุขให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานด้านสุขภาพให้เข้าสู่ระบบบริหารที่ดี โดยจะต้องปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว และทำหน้าที่สำคัญในการพัฒนาองค์การเพื่อนำองค์การไปสู่ความมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างอยู่การเปลี่ยนแปลงทั้งรูปแบบการทำงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขซึ่งทำหน้าที่ในการศึกษาวิเคราะห์ จัดทำข้อมูล เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติงาน จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวง กล่าวคือสำนักงานปลัดกระทรวงจะทำหน้าที่ในการสังเคราะห์ข้อมูลการบริหารให้เป็นแนวคิดกลยุทธ์ เกิดเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและเกิดบูรณาการในการทำงาน

(อรพินท์, 2547: 16) ซึ่งนับว่าเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานของกระทรวงหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเปรียบเสมือนสมองและระบบประสาทของร่างกาย เพื่อให้การดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขเป็นไปตามแนวทางอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาสู่การเป็นประเทศที่มีการสาธารณสุขที่ดี และเป็นสังคมแห่งสุขภาวะอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรใหม่ให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยจะเห็นได้จากการกำหนดและปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมและการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามแนวทางใหม่ ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างจริงจัง รวมทั้งศึกษาความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า มีผู้ทำการศึกษาไม่มากนัก และยังไม่มียุทธศาสตร์ใดมายืนยันในเรื่องดังกล่าวอย่างชัดเจน โดยผู้วิจัยเห็นว่า จากการศึกษาครั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ที่จะช่วยให้เกิดแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการ กล่าวคือ อาจใช้เป็นแนวทางประกอบในการบริหารจัดการให้สมาชิกในองค์กรมีความพึงพอใจในงาน การลดความเครียดในการทำงาน และพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
 - 1.3.1.1 ความเหลื่อมล้ำของอำนาจมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
 - 1.3.1.2 ความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
 - 1.3.1.3 ความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
 - 1.3.1.4 ความเป็นชายมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
 - 1.3.1.5 ความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
 - 1.3.1.6 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
- 1.3.2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
 - 1.3.2.1 ความเหลื่อมล้ำของอำนาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
 - 1.3.2.2 ความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
 - 1.3.2.3 ความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
 - 1.3.2.4 ความเป็นชายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
 - 1.3.2.5 ความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
 - 1.3.2.6 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
- 1.3.3 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 1.3.3.1 ความเหลื่อมล้ำของอำนาจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 1.3.3.2 ความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 1.3.3.3 ความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 1.3.3.4 ความเป็นชายมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 1.3.3.5 ความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 1.3.3.6 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัยและข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 756 คน ซึ่งทำการศึกษาในหน่วยงานทั้งสิ้น 9 หน่วยงาน ได้แก่

1. สำนักงานบริหารกลาง
2. หน่วยตรวจสอบภายใน
3. หน่วยตรวจสอบภายในระดับกระทรวง

4. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
5. กลุ่มประกันสุขภาพ
6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
7. สำนักตรวจและประเมินผล
8. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
9. สถาบันพระบรมราชชนก

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น คือ การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ
 - 1.2 ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม
 - 1.3 ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม
 - 1.4 ลักษณะความเป็นชาย
 - 1.5 ลักษณะความเป็นหญิง
 - 1.6 ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 2.1 ความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น
 - 2.1.1 ความเครียดด้านลักษณะงาน
 - 2.1.2 ความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
 - 2.1.3 ความเครียดด้านสัมพันธภาพ
 - 2.1.4 ความเครียดด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร
 - 2.2 ความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่
 - 2.2.1 ความพึงพอใจในลักษณะของงานและความรับผิดชอบ
 - 2.2.2 ความพึงพอใจในความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - 2.2.3 ความพึงพอใจในสถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ
 - 2.2.4 ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหาร
 - 2.2.5 ความพึงพอใจในวิธีการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน
 - 2.2.6 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน
 - 2.2.7 ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน
 - 2.2.8 ความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน

2.2.9 ความพึงพอใจในความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.3 ผลการปฏิบัติงาน คือผลการประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งเกณฑ์การประเมินเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.3.1 ผลงาน

2.3.2 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.3.3 คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ทำการวิจัยครั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนมิถุนายน 2547 ถึงเดือนเมษายน 2548

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หมายถึง ข้าราชการที่ทำงานให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลาง

1.5.2 อายุ หมายถึง อายุจริงของข้าราชการที่ทำงานให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลาง

1.5.3 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ข้าราชการนั้นปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนับตั้งแต่เริ่มต้นทำงาน จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

1.5.4 หน่วยงานในสังกัด หมายถึง หน่วยงานที่ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขสังกัดอยู่ แบ่งออกเป็น 9 หน่วยงาน

1.5.4.1 สำนักบริหารกลาง

1.5.4.2 หน่วยตรวจสอบภายใน

1.5.4.3 หน่วยตรวจสอบภายในระดับกระทรวง

1.5.4.4 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1.5.4.5 กลุ่มประกันสุขภาพ

1.5.4.6 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.5.4.7 สำนักตรวจและประเมินผล

1.5.4.8 สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

1.5.4.9 สถาบันพระบรมราชชนก

1.5.5 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานโดยตรงที่ดูแลข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

1.5.6 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีกระบวนการเลือกปรับ จัดระเบียบ และตีความของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม และปทัสถานร่วมกันของ

สมาชิกในองค์กร ที่สมาชิกภายในองค์กรนั้นได้ถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 6 ลักษณะได้แก่

1.5.6.1 ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ หมายถึง การยอมรับในการไม่เท่าเทียมกันของอำนาจและสถานภาพระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันในด้านอำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การได้รับการยกย่องทางสังคม เงินเดือน และสิทธิพิเศษต่าง ๆ

1.5.6.2 ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม หมายถึง การมีความเชื่อว่า การทำงานคนเดียวจะได้ผลงานดีกว่าทำงานเป็นกลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับเป้าหมายหรือความต้องการ และความสำเร็จของตนเอง

1.5.6.3 ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม หมายถึง การให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่ม และมีความผูกพันต่อกลุ่ม

1.5.6.4 ลักษณะความเป็นชาย หมายถึง การมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการแบ่งบทบาททางเพศอย่างชัดเจน มีความทะเยอทะยานในการที่ให้ตนประสบความสำเร็จ และความต้องการที่มีอำนาจเหนือผู้อื่น นอกจากนี้รวมถึงการทำงานอย่างมีอิสระ

1.5.6.5 ลักษณะความเป็นหญิง หมายถึง การแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ เน้นความรู้สึก และการพึ่งพาซึ่งกันและกันในการทำงาน รวมถึงองค์การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

1.5.6.6 ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึง การไม่ยอมรับต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน การมีความเชื่อที่ว่า ความไม่แน่นอนของชีวิตเป็นอุปสรรค และมองว่าความมั่นคงในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ และมีการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อลดความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น

1.5.7 ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะไม่สมดุลที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุลและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็น 4 ด้านได้แก่

1.5.7.1 ลักษณะงาน หมายถึง การขาดทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน การขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน งานมีความซ้ำซาก จำเจ งานที่ทำไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน การขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม การมีนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน รวมทั้งการมีปริมาณงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบที่มีมากเกินไป

1.5.7.2 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ การไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ การขาดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง การที่ไม่สามารถแก้ปัญหาการทำงานด้วยตนเองให้สำเร็จเป็นที่น่าพอใจ การได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ การที่ไม่มีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ การที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน และการไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

1.5.7.3 สัมพันธภาพ หมายถึง การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามารถการยอมรับความสามารถและคำปรึกษาแนะนำ

1.5.7.4 โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ หมายถึง แนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับแนวความคิดขององค์การ นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าใจในการปฏิบัติบางเรื่อง ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดมีความไม่เหมาะสม มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงาน และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปด้วยความล่าช้า

1.5.8 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติของข้าราชการที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นความรู้สึกที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มากระทบทั้งจากด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งในที่นี้จะแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1.5.8.1 ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่น่าเบื่อ งานที่ง่ายหรือยากเกินไป การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ การมีอำนาจในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ และไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5.8.2 ความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง ความสามารถทำงานจนได้ผลสำเร็จออกมาหรือประสบความสำเร็จในงาน สามารถแก้ไขปัญหาดัง ๆ ได้ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในหน่วยงานเดิมหรือหน่วยงานใหม่ และสถานการณ์ที่เป็นไปได้ทำให้บุคคลได้รับการเรียนรู้ ทักษะใหม่ ๆ หรือเรียนรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญ

1.5.8.3 สถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา บุคคลในหน่วยงาน

ลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการยอมรับอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถทำให้เกิดความภูมิใจ

1.5.8.4 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานมีอย่างเพียงพอหรือกล่าวได้ว่ามีความชัดเจนและเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ รวมทั้งการมีผลกระทบจากนโยบายการบริหารของหน่วยงานที่มีต่อการทำงานของสมาชิก

1.5.8.5 การปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานความยุติธรรมในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความเต็มใจในการให้คำปรึกษา หรือสอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกันช่วยเหลือหรือปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

1.5.8.6 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นตามความคาดหวัง

1.5.8.7 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพในการทำงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ พื้นที่ที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

1.5.8.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร เช่นระยะเวลาของงาน และความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์กร

1.5.8.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง การทำงานที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของข้าราชการ เช่น ท่านเดินทางมาทำงานไม่สะดวก

1.5.9 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงออกถึงคุณค่าของปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะดูจากการประเมินการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการเป็นผู้ประเมิน โดยดูจาก

1.5.9.1 ผลงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติมีความปราณีต ถูกต้อง ครบถ้วน โดยปฏิบัติตามมาตรฐานงานที่กำหนด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานและระยะเวลา

1.5.9.2 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสันทัดเจนในงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงานและความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

1.5.9.3 คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจในการทำงาน การปฏิบัติ

ตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน เชื้อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และการตรงต่อเวลา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

1.6.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

1.6.3 เพื่อเป็นข้อมูลให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และองค์กรอื่น ๆ ในการนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร เพื่อนำไปสู่การที่สมาชิกมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ลดความเครียดในการทำงาน และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6.4 เพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ซึ่งนำไปเป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาและส่งเสริมในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

1.6.5 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.4 วัฒนธรรมองค์กรกับความเครียดในการทำงาน
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.6 วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในงาน
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
- 2.8 วัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน
- 2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.1.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

สุนทร (2540: 5-6) ได้สรุปนิยามวัฒนธรรมองค์กรของนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นทางการในองค์กร (Implicit Rules) กฎเกณฑ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่สมาชิกใหม่ต้องเรียนรู้เพื่อที่จะสามารถทำงานในองค์กรนั้นได้

2. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอขณะที่บุคคลติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น พิธีการต่าง ๆ ในองค์กร ธรรมเนียมหรือแนวปฏิบัติในองค์กร งานฉลองในโอกาสต่าง ๆ ขององค์กร

3. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ข้อสมมติฐาน (Basic Assumption) และ/หรือค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกันภายในจิตใจของคนจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร คนกลุ่มดังกล่าวใช้ระบบความรู้ความคิดร่วมกันนี้เป็นแนวทางในการคิด ตัดสินใจ และทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมในองค์กร

4. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความหมายของเหตุการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่สมาชิกองค์การจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่เข้าใจร่วมกัน

5. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง บรรทัดฐานของกลุ่ม (Group Norms) บรรทัดฐานของกลุ่ม หมายถึง มาตรฐาน (Standard) ของพฤติกรรมที่กลุ่มคาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม

6. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ (Artifacts) ภายในหน่วยงาน สิ่งประดิษฐ์ภายในหน่วยงานอาจเป็นรูปร่างของอาคาร ลักษณะของเฟอร์นิเจอร์และการตกแต่ง การวางผังโต๊ะทำงาน ตราของหน่วยงาน (Organizational Logo) ฯลฯ

7. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผน พฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม ความเข้าใจและข้อสมมติฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ

จากการศึกษาหลังจากปี 2540 ที่สุนทร (2540: 5-6) ได้รวบรวมความหมายของวัฒนธรรมองค์การดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาคำจำกัดความในระยะหลัง ได้ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนค่านิยม ความเชื่อ ความคิด ความเข้าใจ และรูปแบบความรู้สึกของสมาชิกที่อยู่ร่วมกันในองค์การ มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอและเป็นที่ยอมรับ ทำให้สมาชิกในองค์การนั้นแตกต่างจากสมาชิกในองค์การอื่น (เบญจมาศ, 2546: 19; ปัทมา, 2545: 10; Daft, 1998: 231; Nahavandi and Malekzadeh, 1999: 75 และ Hofstede, 1997: 180) จะเห็นได้ว่านิยามในข้อนี้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การที่คล้ายคลึงกับความหมายวัฒนธรรมองค์การที่สุนทร (2540: 5-6) สรุปไว้ในข้อที่ 3

2. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน และรูปแบบของพฤติกรรมที่สมาชิกส่วนใหญ่ยอมรับและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตัวในฐานะสมาชิกในองค์การ (นุสาสนี, 2545: 16; มัลลิกา, 2544: 159; ศิริวรรณ และคณะ, 2541: 311; พรพิรุณ, 2545: 15 และ Desimone, Werner and Harris, 2002: 241) โดยจะเห็นว่านิยามในข้อนี้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การครอบคลุมนิยามวัฒนธรรมองค์การในข้อที่ 3, 4 และ 5 ที่สุนทร (2540: 5-6) สรุปไว้

3. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วย กลุ่มสิ่งประดิษฐ์ แบบแผน พฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ ข้อสมมติฐาน ความหมาย ความคาดหวัง และวิถีแห่งการดำเนินชีวิตการทำงานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ ซึ่งอยู่ร่วมกันในองค์การใดองค์การหนึ่งโดยเฉพาะการประกอบเป็นเอกลักษณ์ที่สำคัญขององค์การ ที่สมาชิกในองค์การยึดถือร่วมกันระหว่างสมาชิกองค์การมีต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่สำคัญ และผลรวมดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์นำทางพฤติกรรมการทำงานและการแก้ปัญหา (Schermerborn, Hunt and

Osborn, 2000: 264) โดยจะเห็นว่านิยามในข้อนี้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การได้ครอบคลุมนิยามวัฒนธรรมองค์การที่สุนทร (2540: 5-6) สรุปทั้งหมด

จากนิยามดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์การ หมายถึงค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม และปทัสถานของสมาชิกภายในองค์การที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่ขององค์การ ซึ่งมีผลทำให้สมาชิกในองค์การมีความแตกต่างไปจากองค์การอื่น

2.1.2 ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ

สุนทร (2540: 14-20) กล่าวถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ มีดังนี้

1. เป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งในหน่วยงาน ซึ่งส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกัน ยอมรับและนำไปปฏิบัติจนสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันได้

2. เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม โดยความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำที่คนในหน่วยงานจำนวนหนึ่งยอมรับจะต้องอาศัยเวลาในการทดสอบและพิสูจน์ว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของหน่วยงานได้

3. เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานใหม่ค่อย ๆ เรียนรู้วัฒนธรรมองค์การโดยผ่านทางกระบวนการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์การ โดยมีหัวหน้า คอยแนะนำวิธีคิด วิธีการทำงาน การวางตัว รวมทั้งเรียนรู้จากการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งจะมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการสังเกต

4. เป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การไม่ค่อยตระหนักถึง เนื่องจากเป็นสิ่งที่คิด เชื่อ และกระทำซ้ำ ๆ เป็นเวลานานจนกลายเป็นการกระทำโดยอัตโนมัติ แต่ในบางสถานการณ์วัฒนธรรมองค์การที่ฝังอยู่ในส่วนลึกของจิตใจก็สามารถกลับมาสู่ความคิดคำนึงของตนในองค์การได้ เช่น เมื่อสมาชิกใหม่ละเลยหรือฝ่าฝืนวัฒนธรรมองค์การ

5. การสื่อสารวัฒนธรรมองค์การจะพึงพาการใช้สัญลักษณ์ เช่น การใช้ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลงประจำหน่วยงาน ในการถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ และแนวทางการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง การใช้สัญลักษณ์จะบอกได้ชัดเจนและทำให้พนักงานยอมรับได้ง่ายขึ้น

6. เป็นสิ่งที่ปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

จากข้อมูลข้างต้น วัฒนธรรมองค์การนั้นประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ การกระทำ พฤติกรรม ที่สมาชิกในองค์การมีการยอมรับและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การจะเริ่มต้นที่ค่านิยม แล้วกลายเป็นความเชื่อ บรรทัดฐานจะได้มาจากค่านิยมและความเชื่อขององค์การ และบรรทัดฐานจะเป็นแนวทางพฤติกรรมของคนและกลุ่ม พฤติกรรมของคนและกลุ่มจะเสริมแรงค่านิยมและความเชื่อขององค์การ

2.1.3 ความสำคัญและหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ

Hellriegel, Sloc and Woodman (1995: 479) กล่าวถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ สมาชิกในองค์การสามารถรับรู้ได้จากประวัติศาสตร์หรือเรื่องราวขององค์การนั้น ๆ ในอดีต เพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

2. วัฒนธรรมองค์การช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์การ มีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญาและค่านิยมที่ทุกคนยอมรับ และพยายามปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด

3. วัฒนธรรมองค์การเป็นการกำหนดมาตรฐานของพฤติกรรมในการควบคุมสมาชิกในองค์การให้มีพฤติกรรมและการปฏิบัติในแนวทางที่พึงปรารถนา

4. วัฒนธรรมองค์การจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการผลิตโดยตรง

5. วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์การ ถ้าหากยังมีการกำหนดวัฒนธรรมที่เด่นชัดมาก ก็จะทำให้สมาชิกได้รับรู้ถึงแนวทางการปฏิบัติขององค์การได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมากยิ่งขึ้น

สุนทร (2540: 27-31) สรุปหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้

1. สนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่สมาชิกองค์การยอมรับ

2. จัดระเบียบในองค์การ

3. กำหนดนิยามความหมายให้กับพฤติกรรมต่าง ๆ รอบตัว ช่วยให้เข้าใจถึงเหตุผลของพฤติกรรมหรือความเป็นไปต่าง ๆ ในองค์การ

4. ลดความจำเป็นที่ต้องตัดสินใจในกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นสิ่งที่สมาชิกปฏิบัติจนกลายเป็นนิสัยและสามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้โดยอัตโนมัติ

5. แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการพื้นฐานขององค์การ เนื่องจากทุกองค์การมีปัญหาพื้นฐานที่ต้องแก้ไขให้ลุล่วงมี 2 ประการคือ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและการบูรณาการส่วนต่าง ๆ ภายในองค์การ

6. ชี้แนวทางในการทำงานและการประพฤติปฏิบัติตัวแก่สมาชิกใหม่ขององค์การ

7. สร้างเอกลักษณ์ร่วมกันระหว่างสมาชิกเนื่องจากสมาชิกของหน่วยงานจะตระหนักว่าแต่ละคนเป็นพวกเดียวกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน

จะเห็นได้ว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยวัฒนธรรมองค์การดังกล่าวจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และ

สามารถผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติงานในองค์กรได้ ซึ่งต้องคำนึงถึงว่า วัฒนธรรมสามารถที่จะเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนได้ ถ้าหากวัฒนธรรมองค์กรมีความแข็งแกร่งมากก็จะส่งผลกระทบต่อการบริหารองค์กรและเกิดอุปสรรคในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรได้

2.1.4 ลักษณะของผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมที่มีต่อการองค์กร

ไพบูลย์ (2532: 41-47) แสดงถึงทัศนะลักษณะของผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมที่มีต่อการองค์กร ซึ่งสามารถแยกพิจารณาได้ใน 4 ลักษณะดังนี้

1. ผลกระทบของวัฒนธรรมในด้านความคิดในการบริหาร เป็นการพิจารณาว่าวัฒนธรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิด และการตัดสินใจในทางการบริหาร ซึ่งมองว่า การตัดสินใจในการบริหารนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท โดยจะเป็นประเภทใดก็ขึ้นอยู่กับอิทธิพลที่มีอยู่เหนือการตัดสินใจนั้น ๆ ได้แก่

1.1 การตัดสินใจตามข้อเท็จจริง เป็นการตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับตัวเลข ข้อมูลที่แน่นอน และถูกบังคับโดยกฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน หรือเทคนิคที่ได้รับการอบรมมาก่อน

1.2 การตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับค่านิยม เป็นการตัดสินใจที่นอกเหนือไปจากการตัดสินใจในประเภทแรก กล่าวคือ ในทางปฏิบัตินั้น แม้ว่าจะมีการกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่แล้วก็ตาม แต่ในการตัดสินใจของบุคคลนั้นก็อาจถูกเปลี่ยนแปลงได้โดยอิทธิพลของสิ่งอื่น เช่น ความเกรงใจ ความสัมพันธ์ในฐานะญาติหรือเพื่อนกัน เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องของวัฒนธรรม

2. ผลกระทบของวัฒนธรรมในด้านการประพฤติดิปฏิบัติและพฤติกรรมในการบริหาร วัฒนธรรมนอกจากจะมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อถือแล้ว ยังมีอิทธิพลต่อการประพฤติดิปฏิบัติของคนอีกด้วย ทั้งนี้เพราะการบริหารเป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งของคนในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ ซึ่งปกติเราจะไม่รู้สึกตัวในการแสดงออกซึ่งวัฒนธรรมของตน จนกว่าเราจะเห็นคนที่มีวัฒนธรรมไม่เหมือนของเราซึ่งเขาจะประพฤติดิปฏิบัติอีกแบบหนึ่ง เราจึงได้คิดว่าเราทำหรือประพฤติดิปฏิบัติไม่เหมือนเขา นั้นแสดงให้เห็นว่า การที่เราจะคิด ตัดสิน ประพฤติดิปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นมักจะอยู่ใต้อิทธิพลของวัฒนธรรมของตน

3. ผลกระทบของวัฒนธรรมทางด้านระบบหรือโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมสามารถทำให้เกิดความแตกต่างขึ้นในระบบบริหาร ตลอดจนโครงสร้างการบริหารด้วย กล่าวคือ หลักหรือเทคนิคในการบริหารปกครอง ซึ่งถูกสร้างขึ้นในวัฒนธรรมหนึ่งอาจจะไม่เหมาะสมกับอีกวัฒนธรรมหนึ่ง เช่น ในบางองค์กรอาจยึดหลักระบบอาวุโส (Seniority) ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นกับวัฒนธรรมในองค์กรหนึ่ง ๆ

4. ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรทางด้านเครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีทางการบริหาร สังคมที่มีวัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันออกไป จะมีลักษณะของการใช้เครื่องมือ

เครื่องใช้ตลอดจนเทคโนโลยีทางการบริหารต่างกันไปด้วย เช่น ในสังคมที่มีวัฒนธรรมอนุรักษ์นิยม หรือไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงก็อาจจะนิยมใช้เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีแบบดั้งเดิมที่ได้รับการเรียนรู้มาจากสังคม แต่ถ้าวัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายก็อาจจะพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ให้มีความก้าวหน้าขึ้นก็ได้

สรุปได้ว่า องค์กรควรเล็งเห็นความสำคัญและคำนึงถึงผลกระทบของวัฒนธรรมที่มีต่อ องค์กรในการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรจะมีผลต่อความคิด การตัดสินใจ และพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์กร รวมทั้งมีผลต่อการดำเนินการการบริหารงานขององค์กรด้วย

2.1.5 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

สุนทร (2540: 7-11) ได้สรุปแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ 3 แนวทางหลัก ดังนี้

1. แนวทางที่ 1 เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวแปรหนึ่งในองค์กร (Culture as a Variable) ซึ่งมองวัฒนธรรมว่าเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้และเป็นตัวแปรตัวหนึ่งในบรรดาตัวแปรหลายตัวที่องค์กรมีอยู่ เช่น โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นต้น และมองว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีตัวตนเป็นรูปธรรม สัมผัสได้ วัดได้ และไม่ได้ถูกจิตใจกำหนดขึ้น ดังนั้นจึงเชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ควบคุมหรือจัดการได้ โดยผู้ก่อตั้งหรือผู้นำจะเป็นผู้สร้างหรือกำหนดวัฒนธรรมองค์กร มองว่าวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรมีลักษณะคล้ายกัน เป้าหมายในการศึกษาก็เพื่อที่ใช้วัฒนธรรมองค์กรเป็นเครื่องมือในการจัดการ

2. แนวทางที่ 2 เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นความคิดและความเชื่อที่อยู่ในจิตใจของคนกลุ่มหนึ่ง (Culture as a Root Metaphor) เชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นความคิด ความเชื่อที่อยู่ในจิตใจของกลุ่มหนึ่งและไม่ใช่เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งในองค์กร แต่ตัวองค์กรทั้งหมดคือวัฒนธรรมหนึ่งหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กรเป็นปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรมจากการมองวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายในจิตใจคน ไม่มีตัวตน จึงเชื่อว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมหรือจัดการ ทำได้เพียงพยายามอธิบายหรือตีความหมายเท่านั้น มองว่าวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่ซ้ำกับองค์กรอื่น เป้าหมายการศึกษาเพื่อให้วัฒนธรรมองค์กรเป็นแนวคิดหนึ่งที่ช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรมากขึ้น

3. แนวทางที่ 3 เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นทั้งพฤติกรรมของคนในองค์กรซึ่งแสดงออกมาให้เห็น และเป็นทั้งค่านิยม ความคิดภายในจิตใจด้วยซึ่งเป็นเหตุผลในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา โดยมองวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นข้อสมมติฐานละความเชื่อซึ่งมีอยู่ร่วมกันภายใน

จิตใจของพนักงาน ซึ่งข้อสมมติฐานและความเชื่อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ฝังแน่นอยู่ในจิตใจส่วนลึกจนอยู่นอกเหนือความคิดคำนึง อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสามารถสร้างขึ้นมาได้ และควบคุมจัดการได้ตามความต้องการ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การที่ Schermerborn, Hunt and Osborn (1997: 271) ได้ทำการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การ ซึ่งสามารถแบ่งระดับทางวัฒนธรรมองค์การได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. วัฒนธรรมที่สังเกตได้ (Observable Culture) เป็นวัฒนธรรมในระดับบนที่สามารถเห็นได้ (Surface Level) เป็นการแสดงถึงวิธีการในการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ และเป็นแนวทางที่องค์การถ่ายทอดให้แก่สมาชิกใหม่ เพื่อให้มีพฤติกรรมสอดคล้องกับองค์การ วัฒนธรรมในระดับนี้จะเป็ผลของการแสดงออกของสิ่งที่อยู่ภายในระดับที่ลึกกว่านี้ วัฒนธรรมที่สามารถสังเกตได้นี้จะ ได้แก่ พิธีกรรมต่าง ๆ ขององค์การ สัญลักษณ์ในองค์การ การเฉลิมฉลองหรือเทศกาลต่าง ๆ ระเบียบแบบแผน ตำนานหรือเรื่องราวต่าง ๆ และประวัติศาสตร์ขององค์การ

2. ค่านิยมหรือคุณค่าร่วมกันขององค์การ (Shared Values) เป็นระดับของค่านิยมที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมหรือการแสดงออกต่าง ๆ ในองค์การเนื่องจากพฤติกรรมจะต้องมีสาเหตุที่มาอธิบายพฤติกรรม ค่านิยมร่วมกันจะเป็นเป็นเครื่องมือที่เชื่อมโยงพนักงานในองค์การด้วยกัน การมีความเชื่อและความเห็นร่วมกันจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมขององค์การ ซึ่งจะสะท้อนถึงความเชื่อและค่านิยมร่วมดังกล่าว

3. ฐานคติร่วมกัน (Common Assumptions) เป็นระดับของค่านิยมที่ลึกที่สุด กล่าวคือในระดับนี้สมาชิกในองค์การจะมีความเชื่อที่รับรู้ร่วมกันว่าเป็นฐานคติร่วมกันขององค์การ ซึ่งทุกคนรับรู้และเข้าใจเหมือนกัน จนอาจจะไม่ต้องมีการระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอีก

จะเห็นได้ว่า แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของ Schermerborn, Hunt and Osborn (1997: 271) มีความสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การที่ 3 ของสุนทร (2540: 7-11) ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ เป็นทั้งพฤติกรรม และเป็นทั้งค่านิยม ความคิดภายในจิตใจของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจจะสังเกตได้หรืออาจจะสังเกตไม่ได้โดยตรง และการจะมีการแสดงออกโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่ 3 ข้างต้นนั้นของสุนทร (2540: 7-11) เช่นเดียวกัน

2.1.6 รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจศึกษาวัฒนธรรมองค์การและแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็นหลายลักษณะในแง่ของการกำหนดมิติ ปัจจัยหรือลักษณะพิเศษของวัฒนธรรมองค์การ ตัวอย่างเช่น Deal and Kennedy (1982: 10) แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น วัฒนธรรมองค์การ

คนเลื้อยร่อน ขอดนักสู้ วัฒนธรรมองค์การมุ่งงานหนักและสนุก วัฒนธรรมองค์การเอาบริษัทเป็นเดิมพัน และวัฒนธรรมองค์การยึดกระบวนการ ส่วน Harrison and Stockes (1990: 24) แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น วัฒนธรรมมุ่งอำนาจ วัฒนธรรมมุ่งบทบาท วัฒนธรรมมุ่งสัมฤทธิ์ผล และวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการแบ่งวัฒนธรรมองค์การตามแนวทางของ Hofstede (1997: 27) เนื่องจากในแต่ละลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่ Hofstede ได้กำหนดปัจจัยบ่งชี้ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การไว้โดยละเอียด และครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ ในองค์การ Hofstede ได้แบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์การออกเป็น ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย และลักษณะความเป็นหญิง

1. มิติความเหลื่อมล้ำอำนาจ (Power Distance)

เป็นลักษณะที่สมาชิกในองค์การคาดหวังและยอมรับว่าอำนาจของบุคคลในองค์การมีความไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งอธิบายได้จากระบบค่านิยมของสมาชิกที่มีอำนาจน้อยกว่า โดยวิธีการในการกระจายอำนาจสามารถอธิบายได้จากพฤติกรรมของผู้ที่มีอำนาจมากคือ ตัวนำ

องค์การที่มีการเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง สถานภาพของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความไม่เท่าเทียมกัน กล่าวคือ มีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะได้รับการบอกให้ทำอะไรบ้าง มีบุคลากรระดับหัวหน้ามาก โครงสร้างองค์การสูง มีช่องว่างของระบบเงินเดือนระหว่างผู้บริหารกับพนักงานระดับล่างมาก ผู้บริหารในอุดมคติของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้เผด็จการอย่างพอพระ คือผู้บริหารให้ความสนใจสูงสุดในงาน แต่สนใจเรื่องของสัมพันธภาพต่ำ และถ้าต้องเผชิญกับผู้บังคับบัญชาที่ไม่เป็นพอพระ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะปฏิเสธอำนาจของผู้บังคับบัญชาแม้ว่าในทางปฏิบัติเขาจะยินยอมก็ตาม ในองค์การที่มีความหลีกเลี่ยงของอำนาจสูงในด้านความรู้สึกนั้น ผู้บังคับบัญชาที่มีความอาวุโสจะได้รับความนับถือมากกว่าผู้บังคับบัญชาอายุน้อย

องค์การที่มีการเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน ระบบการจัดการลำดับชั้นการบังคับบัญชาเป็นความไม่เท่าเทียมกันทางบทบาท เพื่อความไม่สะดวกในการทำงาน ซึ่งบทบาทอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ ในองค์การมีการกระจายอำนาจ โครงสร้างองค์การเป็นแบบปิรามิดแนวราบ และมีการจำกัดบุคลากรระดับหัวหน้า อัตราส่วนแตกต่างของเงินเดือนระหว่างผู้บริหารกับพนักงานระดับล่างมีน้อย งานที่ใช้ทักษะสูงจะมีสถานภาพสูงกว่างานที่ใช้ทักษะน้อย ผู้บริหารไม่ได้รับสิทธิพิเศษไม่ว่าที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ผู้บังคับบัญชาควรเข้าถึงได้ง่ายสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารในอุดมคติของผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นแบบประชาธิปไตย ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะมีการปรึกษาหารือ

ร่วมกันก่อนที่จะตัดสินใจในเรื่องที่มีผลต่องานของพวกเขา แต่ก็ยอมรับว่าผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในขั้นสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาที่มีอายุน้อยจะเป็นที่ชื่นชมมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีอายุมาก และองค์การจะจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของพนักงานเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำของอำนาจในทางที่ผิด (Hofstede, 1997: 27-37)

จากข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะการเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การยอมรับในการไม่เท่าเทียมกันของอำนาจและสถานภาพระหว่างสมาชิกในองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันในด้านอำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การได้รับการยกย่องทางสังคม เงินเดือน และสิทธิพิเศษต่าง ๆ

2. มิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)

เป็นการพิจารณาวัฒนธรรมถึงการที่คนในองค์การมีความอดทนหรือยอมรับสภาพที่ไม่แน่นอน และสภาพการณ์ที่คาดการณ์ไม่ได้มากนักน้อยเพียงไร ซึ่งการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน เป็นมิติที่อธิบายถึงวิธีการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง หรือความก้าวร้าวที่อาจจะเกิดขึ้นของคนในสังคม แต่ละสังคม (นุสาสนี, 2545: 47) เป็นลักษณะที่สมาชิกในองค์การรู้สึกคุกคามจากความไม่แน่นอน หรือความคลุมเครือของสถานการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ทำให้เกิดการกำหนดกฎข้อบังคับทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อพิจารณาว่าองค์การนั้นมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมากหรือน้อย สามารถพิจารณาได้จากระดับความวิตกกังวล (Hofstede, 1997: 111)

ในองค์การที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะมีการกำหนดกฎข้อบังคับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อใช้ควบคุมสิทธิและหน้าที่ทั้งของพนักงานและนายจ้าง มีกฎระเบียบเพื่อใช้ควบคุมกระบวนการทำงาน โดยมีกฎข้อบังคับนี้เป็นเหตุผลทางจิตใจ (Hofstede, 1997: 112) ซึ่งผู้ที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงเชื่อว่าความไม่แน่นอนของชีวิตเป็นอุปสรรคที่ต้องต่อสู้ และคนกลุ่มนี้มีความเห็นว่าความมั่นคงและเสถียรภาพในชีวิตเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในด้านมิติด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนนี้ผู้ที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงพฤติกรรมที่แสดงออกจะถูกจูงใจจากความกลัวความไม่รู้ และมักจะลดหรือหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน โดยการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ กระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อลดความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น (Hofstede, 1984 อ้างถึงใน Gibson, Ivancevich and Donnelly, 2000: 63)

ส่วนองค์การที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ จะไม่ชอบความไม่แน่นอนกฎระเบียบที่เป็นทางการ จะบังคับใช้เฉพาะในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีความวิตกกังวลต่ำ บุคคลจะทำงานหนักเมื่อเขาต้องการที่จะทำ ซึ่งไม่ได้เกิดจากแรงขับภายในที่ทำกิจกรรมนั้น ชอบการผ่อนคลาย และเป็นผู้กำหนดกรอบเวลาในการทำงานเอง (Hofstede, 1997: 112) มีทัศนคติว่าชีวิตเป็นเรื่องที่ไม่แน่นอน มักจะไม่มีการยึดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มากนัก และเข้ากับสิ่งอื่น ๆ ได้ง่าย ผู้ที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความไม่

แน่นอนต่ำจะมีความรู้สึกสบายใจ แม้ว่าจะไม่แน่ใจเกี่ยวกับอนาคตเลย (Hofstede, 1984 อ้างถึงใน Gibson, Ivancevich and Donnelly, 2000: 63)

จากข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึงการที่สมาชิกในองค์กรไม่ยอมรับสภาพความไม่แน่นอนหรือสถานการณ์ที่คาดการณ์ไม่ได้ มีความเชื่อว่าความไม่แน่นอนของชีวิตเป็นอุปสรรค และมองว่าความมั่นคงในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน โดยการปฏิบัติตามนโยบายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อลดความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น

3. มิติปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม (Individualism and Collectivism)

Hofstede (1984 อ้างถึงใน Gibson, Ivancevich and Donnelly, 2000: 64) กล่าวว่า มิตินี้เป็นมิติของวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองความพอใจ เป้าหมายและความสำเร็จว่าเป็นเป้าหมายความพอใจและความสำเร็จของปัจเจกบุคคลหรือของกลุ่ม วัฒนธรรมแบบปัจเจกบุคคลจะให้ความสำคัญแก่บุคคลมากกว่ากลุ่ม และเชื่อว่าบุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด หากทำงานโดยลำพังความสำเร็จจึงเป็นความสำเร็จของบุคคล ส่วนวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยม จะให้ความสำคัญกับความพอใจและความความสัมพันธ์ระหว่างคนโดยเห็นว่า หากบุคคลรวมกันเป็นกลุ่ม จะทำให้สถานภาพ ผลงานตลอดจนความพอใจดีขึ้นกว่าการทำงานคนเดียว วัฒนธรรมแบบกลุ่มจะให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าตัวบุคคล และเชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคมจะต้องเป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีความมั่นคงและความเป็นอยู่ดีขึ้น แต่บุคคลก็ต้องมีความจงรักภักดีต่อกลุ่มเป็นการแลกเปลี่ยน ดังนั้นวัฒนธรรมที่เป็นปัจเจกบุคคลก็จะเน้นการพัฒนาตนเอง คุณภาพชีวิตและรางวัล ส่วนกลุ่มจะเป็นความสำเร็จของกลุ่ม

ความเป็นปัจเจกนิยมเป็นลักษณะที่คนมีความผูกพันต่อสังคมอย่างหลวม ๆ และจะให้ความสำคัญต่อตนเองและครอบครัวเป็นอันดับแรก ให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเองในทางความคิดและการกระทำมากกว่าความสนใจต่อกลุ่ม ซึ่งจะมีลักษณะตรงข้ามกับความเป็นกลุ่มนิยม ซึ่งคนจะมีความผูกพันกับสังคมอย่างเหนียวแน่น ให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล มีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อสังคม ดูแลและคุ้มครองซึ่งกันและกัน (Hofstede, 1997: 51)

ในองค์กรที่มีความเป็นปัจเจกนิยม พนักงานจะได้รับการคาดหวังให้แสดงออกตามความสนใจของตนเอง การจัดงานให้แก่พนักงานจะสอดคล้องกับความสนใจทั้งของพนักงานและนายจ้าง มีความเชื่อว่าคนจะทำงานเพื่อเงินหรือค่าตอบแทนทางด้านจิตใจ แต่ไม่ว่ากรณีใด ๆ ก็ยังคงเป็นไปตามความต้องการของตนเอง (Hofstede, 1997: 51) และยังเชื่อว่าบุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด หากทำงานโดยลำพัง ความสำเร็จจึงเป็นความสำเร็จของบุคคล (Hofstede, 1984 อ้างถึงใน Gibson, Ivancevich and Donnelly, 2000: 64)

องค์การที่มีความเป็นกลุ่มนิยมเป็นลักษณะของสังคมที่สมาชิกให้ความสนใจในกลุ่มมากกว่าเรื่องของตนเองและการที่สังคมมีความเป็นกลุ่มนิยมมากก็จะเป็นเสมือนข้อตรงข้ามกับความเป็นปัจเจกนิยมมาก สมาชิกจะมีความผูกพันสังคมอย่างมาก มีความภักดีต่อสังคม

จากข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความเชื่อว่าการทำงานคนเดียวจะได้ผลงานที่ดีกว่าทำงานเป็นกลุ่ม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายหรือความต้องการ และความสำเร็จของตนเอง ส่วนลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่ม และมีความผูกพันต่อกลุ่ม

4. มิติความเป็นชายและความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity)

มิติในเรื่องความเป็นความเป็นชายและความเป็นหญิงนี้เป็นการพิจารณาถึงบทบาทของเพศในสังคม เช่น ในเรื่องความเป็นผู้นำ ความอิสระ โดยผู้ที่มีลักษณะเป็นชายจะเชื่อว่าในสังคมแบ่งบทบาทของเพศไว้ชัดเจน โดยเชื่อว่าชายจะมีบทบาทเป็นผู้นำส่วนหญิงจะเป็นผู้ตาม และแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมเป็นเรื่องของความทะเยอทะยานและรักษาผลประโยชน์ ส่วนลักษณะของวัฒนธรรมแบบผู้หญิงจะให้ความสำคัญกับอารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างกันและความเมตตาสงสาร โดยเชื่อว่าบทบาททางเพศมีความยืดหยุ่นและต้องการความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเห็นว่าคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญกว่าผลงานและความสำเร็จของบุคคล ในมิติด้านความชายหรือหญิงนี้ ในสังคมที่มีวัฒนธรรมแบบผู้ชาย ผู้ที่มีอำนาจหรือตำแหน่งที่มีอำนาจ มีหน้าที่และความรับผิดชอบมักจะได้แก่เพศชาย ขณะที่วัฒนธรรมแบบผู้หญิงมักจะเป็นงานด้านการสอน การดูแลพยาบาลผู้ป่วย เป็นต้น (Hofstede, 1984 อ้างถึงใน Gibson, Ivancevich and Donnelly, 2000: 63) ซึ่ง Hofstede (1997: 80-96) กล่าวว่า ลักษณะความเป็นชายเป็นลักษณะที่สังคมให้ค่านิยมต่อผู้ที่ชอบแสดงออก แข็งแรง ต้องการโดดเด่นเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินทองข้าวของและความสำเร็จ มากกว่าจะให้ความสำคัญต่อความสุขภาพ ความเห็นอกเห็นใจ ความสัมพันธ์ต่อผู้อื่น หรือความสนใจในเรื่องของคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นลักษณะของความเป็นหญิง

ในการใช้คำว่าลักษณะความเป็นชายและลักษณะความเป็นหญิง เป็นเพียงความสอดคล้องของรูปศัพท์ แต่ไม่ได้มีความหมายตรงตัว เป็นการอธิบายถึงการแสดงพฤติกรรมตามบทบาททางเพศ นั่นคือผู้ชายสามารถมีพฤติกรรมของเพศหญิงได้ และในทำนองเดียวกันผู้หญิงก็สามารถมีพฤติกรรมของเพศชายได้ ซึ่งสังคมจะคาดหวังบทบาททางเพศระหว่างเพศหญิงและชายแตกต่างกัน นั่นคือในอดีตจะคาดหวังว่าผู้ชายจะมีการแสดงออก การแข่งขัน และเข้มแข็ง ในขณะที่ผู้หญิงจะมีบทบาทในการดูแลบ้าน ครอบครัวยุคใหม่ บุคคลทั่วไป และสิ่งแวดล้อม

การกำหนดลักษณะของเพศชายและเพศหญิงมีความสอดคล้องกับการแบ่งแยกบทบาททางเพศที่เด่นชัดในด้านกายภาพและจิตวิทยา เช่น ในสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นชายสูง จะแบ่งแยกบทบาททางเพศอย่างชัดเจน จะมีหน้าที่จัดสรรและสงวนไว้สำหรับเพศชายโดยเฉพาะ เช่น หน้าที่ทางด้านการตัดสินใจ ความกล้าหาญ การคิดวิเคราะห์ และวางแผนในระดับสูง การควบคุมตนเองจากภายใน การอำนวยความสะดวก และการบริหาร ส่วนในสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นหญิงสูงจะมีบทบาทเพศที่ซ้ำซ้อนกัน เช่น ทั้งผู้หญิงและผู้ชายจะเรียบร้อย เกรงใจ และให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพชีวิต

องค์กรที่มีลักษณะความเป็นชายแสดงให้เห็นได้จากการมีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง มีการแสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ กล้าตัดสินใจ คำนึงถึงเหตุผลมากกว่าความรู้สึกของร่วมงาน การทำงานมีระบบเคร่งครัด บรรยากาศในองค์กรเข้มงวดเด็ดขาด เน้นผลงาน การพิจารณาให้รางวัลเป็นไปอย่างยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในงาน มีค่านิยมในการทำงานแบบอยู่เพื่อทำงาน และมีการแบ่งแยกกีดกันทางเพศสำหรับตำแหน่งสูง

ส่วนในองค์กรที่มีลักษณะความเป็นหญิงแสดงให้เห็นได้จากผู้บริหารจะแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอมและการเจรจาต่อรอง การให้รางวัลตั้งอยู่บนฐานของความเสมอภาค ผู้บริหารจะใช้สัญญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ เคยชินกับการใช้มติมหาชน และมีค่านิยมในการทำงานเพื่ออยู่ (Hofstede, 1997: 80-96)

จากข้างต้นสรุปได้ว่าลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้น มีการแบ่งบทบาททางเพศอย่างชัดเจน นอกจากนี้รวมถึงมีความทะเยอทะยานในการที่ให้ตนประสบความสำเร็จ การมีอำนาจเหนือผู้อื่น และการทำงานอย่างมีอิสระและลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ เน้นความรู้สึก และการพึ่งพาซึ่งกันและกันในการทำงาน รวมถึงองค์การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

2.1.7 ลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรไทย

นงลักษณ์ (2536: 46) ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร พบว่าลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรไทยมี ดังนี้

1. ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลต่ำ การสื่อสารตามแบบฉบับของวัฒนธรรมไทยในมิตินี้ เน้นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะทำให้เกิดการแตกแยกในหมู่คณะและจะเน้นความพยายามที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่นด้วยการรู้จักควบคุมอารมณ์ และแสดงออกเฉพาะพฤติกรรมที่ถูกคาดหวัง สมาชิกองค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสารตามมิตินี้คือ บุคคลที่ทราบว่าควรหรือไม่

ควรจะพูดเรื่องอะไร กับใคร เมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร หรือบุคคลที่รู้จักเลือกใช้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับคู่ปฏิสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งหรือหลีกเลี่ยงการแสดง ความไม่พอใจเมื่อมีความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกันเกิดขึ้น

2. ลักษณะการใช้อำนาจสูง การสื่อสารวัฒนธรรมมิตินี้ จะเน้นการเคารพในระบบอาวุโสและการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชา คนไทยมีความเชื่อในเรื่องอำนาจวาสนาและบุญบารมี บุคคลที่ได้รับอำนาจอันชอบธรรมให้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวาสนาและบุญบารมีแต่ขาดเมตตา มักจะไม่ได้รับการนิยมนิยมชมชอบจากผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวแข็ง ไม่ยอมเชื่อฟังคำสั่งหรือให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา ก็มักจะไม่ได้รับความเมตตาจากผู้บังคับบัญชาเช่นกัน

3. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง การสื่อสารเชิงวัฒนธรรมในมิตินี้ เน้นการใช้กฎเกณฑ์และบรรทัดฐานในการสื่อสารได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสน ความลังเล ความไม่มั่นใจ ที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์การสื่อสาร ซึ่งอาจนำไปสู่การเสียหน้า ความอับอาย หรือความเสียหายต่าง ๆ ด้วยลักษณะเชิงวัฒนธรรมตามมิตินี้ เรื่องของการรักษาคำพูดจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งบริหารระดับสูง ซึ่งจะต้องมีความพร้อมในการให้ข้อมูลและตอบคำถามบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน และไม่กลับไปกลับมา การสร้างความสับสนหรือการเปลี่ยนแปลงคำพูดบ่อยครั้ง ก่อให้เกิดวิกฤตศรัทธาในภาวะความเป็นผู้นำ และลูกน้องที่อยู่ในความรับผิดชอบ ก็อาจถูกตำหนิว่าไม่สามารถจัดเตรียมข้อมูลที่เพียงพอ หรือให้คำแนะนำผิดพลาด ไม่ช่วยรักษาหน้าตาและเกียรติของหัวหน้า เป็นต้น

4. ลักษณะความเป็นชายค้ำ การสื่อสารเชิงวัฒนธรรมในมิตินี้ คือ การมาทำตัวโดดเด่นหรือข่มคนอื่น เช่น รู้จักถ่อมตัว ไม่ชิงดีชิงเด่น ตำราวมคำพูด ไม่แสดงความก้าวร้าว อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบลักษณะการสื่อสารในมิตินี้ อาจจะเป็นจริงเฉพาะรูปแบบการสื่อสารในองค์กรในองค์กรของไทยในอดีต ที่ผู้บังคับบัญชาจะใช้อำนาจสั่งการโดยไม่สนใจความคิดเห็นของลูกน้อง หรือผู้อาวุโสจะไม่พอใจหากผู้น้อยโต้แย้งหรือวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องที่ไม่ได้ขอความคิดเห็น ดังนั้น สมาชิกขององค์กรในอดีตจะพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา หรือการแสดงออกที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่พอใจ

อย่างไรก็ตาม องค์กรแต่ละองค์กรจะมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นของตนเอง และเป็นมีความเป็นเอกลักษณ์ โดยจะมีลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละลักษณะแตกต่างกันออกไป แล้วแต่ว่าสมาชิกในองค์กรมีการยอมรับและการปฏิบัติอยู่ในลักษณะใด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

2.2.1 ความหมายของการรับรู้

จากการศึกษาการนิยามการรับรู้ของนักวิชาการหลายท่าน พบว่ามีการให้นิยามในหลายมุมมองแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปนิยามการรับรู้ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและความคล้ายคลึงกัน ได้ดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ จัดระเบียบ และแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดลอมหนึ่ง ๆ ออกเป็นภาพที่มีความหมายเป็นภาพรวม (เทพนม และสวึง, 2540: 6; Schiffman and Kanuk, 1994: 101 และ Wolman, 1989: 135)

2. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบ และตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการรู้สึก เพื่อให้เกิดเป็นความรู้และความเข้าใจ (นุสาสินี, 2545: 10; รัจรี, 2540: 1; สิริอร, 2544: 71 และศิริรัตน์และคณะ, 2544: 73)

3. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่สมองตีความ หรือแปลความที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดลอมเป็นสิ่งเร้าออกเป็นสิ่งที่มีความหมาย โดยต้องอาศัยประสบการณ์หรือความรู้เดิมในการตีความ (บุรจิต, 2542: 13; ปรียาพร, 2543: 66; และ Garrison and Magoon, 1978: 607)

แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่านิยามการรับรู้ที่สรุปนั้นมีการให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยยิณิยามการรับรู้ข้อที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ให้คำความหมายว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการเลือกรับ จัดระเบียบ และตีความของข้อมูลที่สมองถูกกระตุ้นด้วยสิ่งแวดลอมต่าง ๆ แล้วทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้น

2.2.2 ปัจจัยที่ทำให้การรับรู้แตกต่างกัน

มานพ (2537: 27) กล่าวว่า การรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลนั้นเกิดจากปัจจัย 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) เมื่อบุคคลมองไปยังที่เป้าหมายและจะมีการแปลความหมายของเป้าหมายที่มอง โดยการแปลความหมายนั้นจะได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะของผู้รับรู้ด้วย ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้เป็นอย่างมาก ได้แก่ ทศนคติ (Attitudes) เหตุจูงใจ (Motivates) ความสนใจ (Interest) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experiences) และความคาดหวัง (Expectation) เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ เช่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นอาจจะสร้างความประหลาดใจ เมื่อหัวหน้างานมีลูกน้องที่ทำงานเก่งมากหัวหน้าจะรับรู้ว่าตำแหน่งที่เขาดำรงอยู่นั้นเริ่มไม่มั่นคง ลูกน้องคนดังกล่าวอาจได้รับการแต่งตั้งมาแทนเขาก็ได้ นอกจากนี้ ผู้ที่รับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มรับรู้สิ่งอื่นไปในแนวทางเดียวกันด้วย

2. เป้าหมาย (Target) ลักษณะต่าง ๆ ในเป้าหมายเมื่อมีการสังเกตจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้วย ซึ่งลักษณะของเป้าหมายที่จะได้รับการสนใจเพื่อรับรู้ นั้นจะประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty)

การเคลื่อนไหว (Motion) น้ำเสียง (Sounds) ขนาด (Sizes) ภูมิหลัง (Background) และความใกล้เคียง (Proximity) สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น ซึ่งเราไม่สามารถที่จะมองเป้าหมายในลักษณะเดียว ๆ ได้ ดังนั้นความสัมพันธ์ของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีแนวโน้มที่ทำให้เกิดการจดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงและคล้ายกันเข้าด้วยกัน เช่น คนที่พูดเสียงดังเกินไปได้ที่เขาจะถูกมองจากคนอื่นมากกว่าคนอื่น ๆ ในกลุ่มที่พูดค่อย ๆ หรือไม่พูด หรือในอีกกรณีหนึ่ง คนที่ชอบเดินในกลุ่มเดียวกับผู้จัดการ คนอื่นมักจะเหมารับรู้ว่าคน ๆ นั้นเป็นผู้จัดการด้วย

3. สถานการณ์ (Situation) องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมภายนอกรอบ ๆ ตัวเราจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือสิ่งแวดล้อมหนึ่ง บุคคลอาจจะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นอย่างหนึ่ง แต่เมื่อเวลาเปลี่ยนไปบุคคลอาจจะละเลยไม่สนใจที่จะรับรู้สิ่งนั้นก็ได้อีก เช่น รายงานที่ลูกน้องส่งมาถึงหัวหน้าทันเวลาตามที่กำหนด หัวหน้าจะให้ความสนใจรับรู้มันมากกว่าที่ส่งมาเลยเวลา

นอกจากนี้ยังพบว่า ศิริวรรณและคณะ (2541: 73) ได้กล่าวถึงการรับรู้ที่แตกต่างระหว่างบุคคลเกิดจากปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้นเช่นกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดที่ซับซ้อน ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้สัมผัสกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้า ซึ่งทำให้บุคคลเกิดเป็นความรู้และความเข้าใจ ในบางครั้งอาจจะตรงกับความเป็นจริง หรือบางครั้งอาจแตกต่างไปจากความเป็นจริงก็ได้ ในการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวของผู้นับรู้เอง สิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้า หรือว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งการรับรู้เป็นตัวแปรที่ทำให้บุคคลมีมุมมองต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม กล่าวคือ การที่เราเข้าใจถึงการรับรู้ทำให้เราเข้าใจในพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรและสามารถหาทางแก้ไขปัญหาก็ได้ตรงจุด

2.2.3 ความหมายของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

จากการศึกษาการนิยามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของนุสาสินี (2545: 8) พบว่ามีการให้นิยามไว้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง กระบวนการการที่พนักงานจัดระบบ และตีความถึงค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม และปทัสถานของสมาชิกภายในองค์กรที่ยึดถือร่วมกัน

จากการศึกษาทั้งความหมายของการรับรู้และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การจากข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีกระบวนการเลือกรับ จัดระเบียบ และตีความของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม และปทัสถานของสมาชิกภายในองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน แล้วเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาการนิยามความเครียดในการทำงานของนักวิชาการหลายท่าน พบว่ามีการให้นิยามในหลายมุมมองแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปนิยามการรับรู้ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและความคล้ายคลึงกัน ได้ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อแรงกดดันที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน เช่น การบริหารงาน ปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลความขัดแย้งในบทบาท (กรรณิการ์, 2543: 30; Cooper and Straw, 1993: 17 และGibbson, 1995: 98)

2. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งถ้ามีภาวะกดดัน ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน (จตุพร, 2546: 18; ฅกมล, 2541: 278; รัตติพร, 2544: 17; พจนารถ, 2543: 38 และRobbins, 1998: 140)

3. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่ไม่สมดุลและเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน (ศิริมาส, 2542: 11; นุชรัตน์, 2542: 11; สิริินทรา, 2547: 24; Baron and Paulus, 1991: 398 และRoss and Altmaier, 1994: 12)

จากการสรุปการนิยามความเครียดในการทำงานของนักวิชาการข้างต้น พบว่ามีการให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดนิยามความเครียดในการทำงานข้อที่ 3 กล่าวคือ ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะไม่สมดุลที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากการทำงานเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

2.3.2 ประเภทของความเครียด

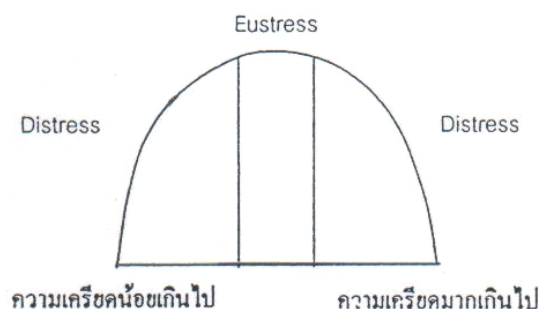
Dubrin and Ireland (1989: 116) แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสนุกสนานที่ก่อให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงานหรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

ปกติร่างกายของคนเราต้องการปริมาณความเครียดที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้อยากทำงาน Braham and Calm (1981: 17) กล่าวว่า Distress เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดน้อยหรือมากเกินไป ส่วน

Eustress นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดที่เหมาะสมในการกระตุ้น และท้าทายให้เราทำงานได้ผลสูงสุด ดังภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 แนวโน้มความเครียดที่เกิดขึ้น ตามประเภทของความเครียด

ที่มา: Braham and Calm, 1981: 17

จะเห็นได้ว่า ถ้ามีความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น หากมีความเครียดที่มากเกินไปจะส่งผลเกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ทำให้เกิดความท้อแท้ในการทำงานได้ แนวคิดข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ (2543: 125) และ Robbin (2001: 386) เช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงยึดแนวคิดดังกล่าวในการศึกษาครั้งนี้

2.3.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

อมรากล (2532: 32-33) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป งานน้อยเกินไป หรืองานที่เร่งด่วนเกินไป เป็นต้น
2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดหลากหลาย มีบุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม
3. สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการทางครอบครัว
4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป

ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่องานหรืออยู่ในถิ่นทุรกันดาร ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้นทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติ และขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วยการขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจ งานหยุดชะงัก หรือผิดพลาดได้ง่าย

Aaltonen, et al. (2000 อ้างถึงในรัตติพร, 2544: 17-20) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Intrinsic to the Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไปหรือน้อยเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอในงานที่ใช้ความละเอียดทำให้เกิดการปวดสายตาเนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไป เสียงดังเกินไปทำให้การได้ยินการสื่อสารขาดประสิทธิภาพ ทำให้ขาดสมาธิรวมไปถึงหูตึงได้ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเสียสมาธิสั้น อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น

1.2 งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด งานหนักนั้นจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานมากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากเกินไปความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีการกำหนดเวลาส่งผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและหากขาดการพักผ่อนร่วมด้วยจะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้นไปอีก หรือในระหว่างการทำงานมีการขัดจังหวะทำให้การทำงานขาดตอนก็จะไม่เสร็จทันเวลา

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ใช้ความสามารถทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ซับซ้อนและหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

1.3 งานน้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงานพบว่าตนมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น เขาจะรู้สึกว่างเปล่าไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย

1.5 ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสียต่อสุขภาพ โดยตรงเกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

1.6 งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพที่มีความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด เป็นต้น อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ

1.7 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นทัน สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด เพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้วยังต้องเข้าใจระบบเทคโนโลยีนั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

1.8 ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and Decision Making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการวางแผนต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.9 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at Work) เช่นการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การนำเอาระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงาน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ กาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

1.10 การเดินทาง (Travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจรติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

2. บทบาทในองค์กร (Role Ambiguity) บทบาท หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจน ในเรื่องของบทบาทที่พบวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน และความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหาร ไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้เกิดความสับสน บทบาทที่ไม่ชัดเจนมีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationships at Work) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร คือสิ่งที่ทุกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจ ในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้องจะทำให้ลูกน้องรู้สึกหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครอง และเอาเปรียบ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลาจะมีความเครียดสูงเพราะต้องกระทำการต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมากเพราะงานต่าง ๆ นั้นตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำแต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียด และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career Development) บุคคลตั้งความคาดหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วเกินไป ซ้ำเกินไป งานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organization Structure and Climate) โครงสร้างการบริหารงานที่มีการกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาการเมืองในองค์กร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น นโยบายการปลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

6. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home-Work Interface) การทุ่มเทเวลาให้กับงาน ทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวลดลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาที่ให้กับงานลดลง การจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูง โดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็กต้องดูแล

นอกจากนี้ นฤชา (2543: 7) ได้สรุปการศึกษาสาเหตุของความเครียดจากการทำงานที่มีผู้วิจัยทำการศึกษาไว้หลายท่าน ดังนี้

1. Salvo, Lubbers, Rossi, and Lewis (1995) จำแนกสาเหตุความเครียดในงานออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ตัวงาน ลักษณะบทบาท และความเครียดส่วนบุคคล

2. Parker and DeCotis (1983) ระบุสาเหตุความเครียดในงานออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่ 1) ลักษณะและสภาพงาน 2) ภาวะอันเนื่องมาจากโครงสร้าง บรรยากาศ และการสื่อสารในองค์กร 3) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาท 4) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ และ 6) ความรับผิดชอบภายนอก

3. DeNisi and DeCotis (1994) ได้สร้างโมเดลการวิจัยสาเหตุของสาเหตุความเครียดจากการทำงาน ประกอบไปด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะโครงสร้างองค์กร ลักษณะกระบวนการในองค์กร และลักษณะบทบาท

4. Commins (1990) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดว่ามี 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาท ภาระงานมากเกินไป การมีทักษะที่ต้องใช้ในงานไม่เพียงพอการขาดแคลนทรัพยากร และการขาดการมีส่วนร่วม

จากการศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงานจากแนวคิดของ อมรากุล (2532: 32-33) Aaltonen, et al. (2000 อ้างถึงในรัตติพร, 2544: 17-20) และนฤชา (2543: 7) มีการจำแนกสาเหตุของความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แต่มีบางส่วนที่คล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ปัจจัย และนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมินความเครียด ดังนี้

1. ความเครียดด้านลักษณะงาน ได้แก่ การที่ต้องทำงานจำนวนมากภายในระยะเวลาที่จำกัด ปริมาณงานที่ทำมากเกินไปจนต้องทำนอกเวลาหรือนำกลับไปทำที่บ้าน ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป การขาดทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน งานที่ต้องมีความรับผิดชอบมาก งานมีความซ้ำซาก จำเจ งานที่ทำไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน การขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เป็นธรรมชาติมีนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน

2. ความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ

การไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ การขาดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง การที่ไม่สามารถแก้ปัญหาการทำงานด้วยตนเองให้สำเร็จเป็นที่น่าพอใจ การได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ การที่ไม่มีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ การที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน และการไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

3. ความเครียดด้านสัมพันธภาพ ได้แก่ สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามารถการยอมรับความสามารถ และคำปรึกษาแนะนำ

4. ความเครียดด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ได้แก่ แนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวความคิดขององค์กร นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าใจในการปฏิบัติของท่านบางเรื่อง ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดมีความไม่เหมาะสม มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงาน และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปด้วยความล่าช้า

ดังนั้นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในแบบประเมินความเครียดจึงครอบคลุมกับหัวข้อและประเด็นต่าง ๆ ข้างต้น

2.3.4 ระดับความเครียด

วณิ (2541: 19-20) แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน และเกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาทีหรือชั่วโมง ไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจ รวมทั้งไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับกลาง เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรกอาจมีระยะเวลานานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจ มีผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ส่งผลกระทบต่อบุคคลมากกว่าระดับแรก เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับนี้มีความรุนแรงมากเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี มีผลทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างชัดเจน บุคคลที่มีความเครียดระดับนี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

Janis (1952: 13) แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับเล็กน้อย (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในช่วงสั้น ๆ อาจแค่นาที หรือชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งเกี่ยวข้องถึงสาเหตุเล็กน้อย อาจเป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงาน การมาทำงานไม่ทันเวลา

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมง หรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดเกิดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน หรือเป็นปี เช่น การตายของบุคคลที่ใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของวณิ (2541: 19-20) เนื่องจากการแบ่งระดับความเครียดดังกล่าวมีรายละเอียดครอบคลุมกับระดับความเครียดในการทำงานที่ผู้วิจัยทำการศึกษา

2.4 วัฒนธรรมองค์กรกับความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ อมรากุล (2532: 32-33) Aaltonen, et al. (2000 อ้างถึงในรัตติพร, 2544: 17-20) และนฤชยา (2543: 7) กล่าวถึง ซึ่งได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของสมาชิกกับองค์กร โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร บทบาทในองค์กร การวางแผนและพัฒนาอาชีพ และลักษณะกระบวนการในองค์กร สิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อสมาชิกในองค์กร หากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอยู่ในองค์กรแล้วไม่สอดคล้องกับสมาชิกส่งผลให้สมาชิกเกิดความเครียดในการทำงาน จากที่กล่าวมาวัฒนธรรมองค์กรจะเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของสมาชิกกับองค์กร โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร บทบาทในองค์กร การวางแผนและพัฒนาอาชีพ และลักษณะกระบวนการในองค์กร โดยวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวการที่ช่วยให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจถึงลักษณะของการทำงาน และเป็นแนวทางเลือกที่ถูกต้องในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกในองค์กรรวบรวมแบบแผนพฤติกรรมนั้นจากประสบการณ์ และผ่านการเรียนรู้ โดยการกระทำดังกล่าวสมาชิกจะมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมของสมาชิกทุกคน หากวัฒนธรรมองค์กรอ่อนแอหรือไม่ชัดเจน อาจส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ และจากการงานวิจัยของสิรินทรา (2547: บทคัดย่อ) พบว่ารูปแบบการบังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อาจจะทำให้ได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรน่าจะมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการศึกษาครั้งนี้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาการนิยามความพึงพอใจในงานของนักวิชาการหลายท่าน พบว่ามีการให้นิยามในหลายมุมมองแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปนิยามความพึงพอใจในงาน เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและความคล้ายคลึงกัน ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องานหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน (กิตติพัฒน์, 2544: 9; ตูลา, 2542: 18; เทพนม และสวิง, 2540: 100; นุชกร, 2542: 7; ปรียาพร, 2535: 143; สมยศ, 2544: 221 และสุดาพร, 2543: 8)

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น (เมธี, 2542: 14; Blum and Naylor, 1968: 364; Greenberg and Robert, 1993: 185; Herzberg, 1959: 45 และMuchinsky, 1993: 290)

จากการสรุปการนิยามความพึงพอใจในงานของนักวิชาการข้างต้น พบว่ามีการให้ความหมายที่มีความแตกต่างโดยนิยามข้อแรกนั้นจะกล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นทศนคติหรือความรู้สึกในทางบวก ส่วนนิยามที่ 2 กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นทศนคติหรือความรู้สึกโดยรวม ซึ่งอาจจะเป็นทศนคติหรือความรู้สึกที่เป็นทางบวกหรือทางลบก็ได้

ผู้วิจัยได้ให้คำความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ภาวะความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานของตน ซึ่งบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับนิยามในข้อที่ 1

2.5.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

2.5.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

Maslow (1960: 25-30) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับกับการจูงใจหรือกระตุ้นจากความปรารถนาที่อยู่ภายในเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยตั้งอยู่บนสมมติฐาน 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการในหลายสิ่งหลายอย่างที่มีความแตกต่างกัน มีช่วงห่างกันจากระดับความต้องการขั้นต่ำทางสรีระ จนกระทั่งถึงระดับความต้องการขั้นสูงทางจิตวิทยา

2. ความต้องการของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเป็นลำดับขั้นความต้องการ ดังนั้นก่อนที่จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ก่อนที่จะทำการจูงใจ และก่อให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรมน้อยที่สุด ก็จะต้องทำให้เกิดความรู้สึกบางส่วนที่มีความพอใจในความต้องการของมนุษย์ในระดับขั้นต่ำเสียก่อน

Maslow เรียกลำดับขั้นความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่งประกอบด้วยลำดับขั้นความต้องการมนุษย์จากระดับสูง 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร ที่อยู่อาศัย อากาศ ยารักษาโรค และยักรวมถึง ความสุขทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยมั่นคง (Safety Needs หรือ Security Needs) เป็นสิ่งที่มนุษย์ปรารถนาให้มีความปลอดภัยในชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความปลอดภัยจากภาวะคุกคาม ความปลอดภัยจากความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางสังคมหรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Needs หรือ Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคม โดยมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ ความต้องการอยากเด่นในสังคม ความต้องการการมีชื่อเสียงเกียรติยศในสังคม เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดของตน ซึ่งต้องพิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตน และเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทในชีวิตของตนว่าจะเป็นอย่างใด บุคคลนั้นจะพยายามผลักดันชีวิตให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดที่ได้คาดหมายไว้ ความต้องการขั้นนี้จะแตกต่างขั้นอื่น ๆ คือ ความต้องการขั้นนี้จะไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล อาจจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมาแต่ก็ไม่เสมอไป

จากลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow จะเห็นได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นสามารถเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญได้จากความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง เมื่อความต้องการที่ขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการระดับที่สูงขึ้นตามมา เช่น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายภาพ ได้แก่ อาหาร น้ำ ฯลฯ ความต้องการขั้นสูงขึ้นก็จะตามมา คือ ความต้องการความปลอดภัย การได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นต้น แต่ถ้าหากความต้องการขั้นแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลนั้นจะไม่ใส่ใจในความ

ต้องการระดับที่สูงขึ้นไป นอกจากนี้ การที่ไม่ได้การตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำจะสามารถเบี่ยงเบนจุดสนใจในพฤติกรรมกลับสู่ระดับเดิมนั้นอีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน นั่นคือ มนุษย์ต้องเกิดความพึงพอใจในการสนองตอบความต้องการในระดับต่ำกว่าเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับขั้นต่อไปได้

จากทฤษฎีดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ถ้าบุคคลใดทำงานสนองแรงจูงใจได้แล้ว บุคคลนั้นจะทุ่มเทการทำงานและผลการทำงานน่าจะเป็นดี เพราะบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

2.5.2.2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 263) กล่าวว่าทฤษฎี ERG ของ Clayton Alderfer (1972) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG (Existence Relatedness and Growth) โดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรงและแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการทางกายภาพ บำบัดความหิว กระหาย กามารมณ์ และทางวัตถุ (ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน)

2. ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และดำรงรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้กับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อน ผู้บังคับบัญชาและสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อกัน

3. ความต้องการการเจริญก้าวหน้าในงาน (Growth Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนา การเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน ความพอใจในความก้าวหน้าในงานนี้ ได้มาจากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่เขาได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow กับทฤษฎี ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow	ทฤษฎี ERG ของ Alderfer
ความต้องการการเจริญก้าวหน้า	
5. ความต้องการความสำเร็จ } 4. ความต้องการการนับถือ }	ความต้องการการเจริญก้าวหน้าในงาน
ความต้องการขาดแคลน	
3. ความต้องการทางสังคม } 2. ความต้องการความมั่นคง }	ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม
1. ความต้องการทางกายภาพ	ความต้องการดำรงอยู่

2.5.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Herzberg (1959: 44-50) มีการเผยแพร่ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน จนเป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย เรียกทฤษฎีนี้ว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยการบำรุงรักษา (Motivator-Hygiene Theory) โดยศึกษาถึงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกร และพนักงานบัญชีในโรงงานเขตเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) โดยวิธีสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลของการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ ซึ่งผลการศึกษพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการทำงานของคน แบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยใหญ่ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยตัวกระตุ้นหรือปัจจัยภายใน (Motivator Factor/Intrinsic Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งปัจจัยจูงใจจะช่วยให้บุคคลชอบและรักงาน และเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานจนได้ผลสำเร็จออกมาหรือประสบความสำเร็จในงาน สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา บุคคลในหน่วยงาน ลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถทำให้เกิดความภูมิใจ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึงลักษณะของงานที่ปฏิบัติว่าเป็น งานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่น่าเบื่อ งานที่ง่ายหรือยากเกินไป

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ การมีอำนาจในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ และไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในหน่วยงานเดิมหรือหน่วยงานใหม่

ปัจจัยจำวน (Maintenance Factors) หมายถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์การจะทำให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยจำวน มีดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานมีอย่างเพียงพอหรือกล่าวได้ว่ามีความชัดเจนและเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ รวมทั้งผลกระทบของนโยบายการบริหารของหน่วยงานที่มีต่อการทำงานของสมาชิก

2. การปกครองครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความเต็มใจในการให้คำปรึกษา หรือสอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพในการทำงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ พื้นที่ที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

4. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเป็นไปตามความคาดหวัง

5. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์การ เช่นระยะเวลาของงาน และความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์การ

6. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal Relation) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือหรือปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

7. สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้เกิดความรู้สึกต่องาน ได้แก่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับให้บุคคลนั้นเด่นกว่าผู้อื่น เช่น การได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ

8. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่เป็นไปได้ ที่ให้บุคคลได้รับการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ หรือเรียนรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญ

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของงานที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานที่แห่งใหม่

Herzberg กล่าวว่า หากต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และมีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง จำเป็นต้องมีปัจจัยจูงใจเป็นลึ้นนำและมีปัจจัยค้ำจุนเป็นตัวเสริมจะขาดปัจจัยใด ปัจจัยหนึ่งไม่ได้ เนื่องจากปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติก้าวไปสู่ความพร้อม และอยากทำงาน อย่างแท้จริง ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งที่จำเป็นช่วยสร้างบรรยากาศในการเตรียมพร้อมที่จะทำงานต่อไป

โดยสรุปแล้วหลักการของทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สรุปได้ว่า

1. การปรับปรุงปัจจัยจูงใจ สามารถเพิ่มความพึงพอใจในงาน แต่จะไม่ได้ป้องกันหรือกำจัด ความไม่พึงพอใจในงาน

2. การปรับปรุงปัจจัยค้ำจุน สามารถป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจงานได้ แต่ไม่ได้เพิ่ม ความพึงพอใจในงาน โดยทั้งสองปัจจัยไม่สามารถทดแทนกันได้ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุง พร้อมกันทั้งสองปัจจัย

จากการศึกษาแนวคิดของนักทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจที่จะมีผลต่อการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรได้ ผู้วิจัยเห็นว่า ทฤษฎีทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยสนใจ และมีตัวแปรที่เด่นชัดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัย นำปัจจัยทั้งหมดของ Herzberg มาแบ่งออกเป็นความพึงพอใจในงานออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ (Work Itself and Responsibility) หมายถึง ลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติว่าเป็น งานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่น่าเบื่อ งานที่ง่ายหรือยากเกินไป การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ การมีอำนาจในความรับผิดชอบเต็มที่ และ ไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2. ความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Achievement and Advancement) หมายถึง ความสามารถทำงานจนได้ผลสำเร็จออกมาหรือประสบความสำเร็จในงาน สามารถแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นใน หน่วยงานเดิมหรือหน่วยงานใหม่ และสถานการณ์ที่เป็นไปได้ที่บุคคลได้รับการเรียนรู้ทักษะ ใหม่ ๆ หรือเรียนรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญ

3. สถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ (Status and Recognition) หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้เกิดความรู้สึกต้องงาน ได้แก่ การได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ และการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา บุคคลในหน่วยงาน ลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถทำให้เกิดความภูมิใจ รวมทั้งการได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ

4. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานมีอย่างเพียงพอหรือกล่าวได้ว่ามีความชัดเจนและเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ รวมทั้งการมีผลกระทบจากนโยบายการบริหารของหน่วยงานที่มีต่อการทำงานของสมาชิก

5. การปกครองครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Supervisor Technical and Interpersonal Relation) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความเต็มใจในการให้คำปรึกษา หรือสอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือหรือปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

6. ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นมีความเหมาะสม และการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเป็นไปตามความคาดหวัง

7. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพในการทำงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ พื้นที่ที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร เช่นระยะเวลาของงาน และความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์กร

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง การทำงานที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน เช่น ท่านเดินทางมาทำงานไม่สะดวก

2.5.3 การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร (2535: 154-155) กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด ซึ่งการแบ่งแบบวัดจึงหลายลักษณะ ดังนี้

1. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งตามลักษณะข้อความ มี 2 ลักษณะ คือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นข้อความและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยผู้ตอบจะตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึก ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบจะตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์ หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบตอบโดยอิสระ ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ

2. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งตามลักษณะของงาน

2.1 แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยรวม

2.2 แบบวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะ เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรภาพ สัมพันธภาพผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม และเป็นแบบสำรวจปรนัย สาเหตุที่เลือกวิธีการดังกล่าว เนื่องจาก ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวมและเพื่อให้เกิดความสะดวกในการตอบแบบสอบถามจึงออกแบบลักษณะของแบบสอบถามให้เป็นแบบสำรวจแบบปรนัย

2.6 วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในงาน

การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดนั้น องค์กรจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อให้สมาชิกรู้สึกปลอดภัย ทำงานได้อย่างมั่นใจ สร้างขวัญและกำลังใจของสมาชิก และทำให้สมาชิกมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้สำเร็จ ซึ่งองค์กรมีการสร้างความพึงพอใจในงานของสมาชิกได้โดยจะยึดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎี ERG ของ Alderfer หรืออาจจะยึดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทั้งสามทฤษฎีนี้จะมุ่งที่ความต้องการของมนุษย์ โดยจุดแข็งของทฤษฎีเหล่านี้มุ่งที่ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและผลผลิต (ศิริวรรณ และคณะ, 2541: 128) ซึ่งทฤษฎีข้างต้นจะกล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน อันได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ การได้รับความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพภาพในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา และสภาพการทำงาน จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวเป็นผลมาจากวัฒนธรรมองค์กรแทบทั้งสิ้น ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กร ถ้าหากยังมีการกำหนดวัฒนธรรมที่เด่นชัดมาก ก็จะทำให้สมาชิก

ได้รับรู้ถึงแนวทางการปฏิบัติขององค์กร ได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากยิ่งขึ้น อภิวัฒน์ (2545: 15) ได้ทำการศึกษารูปแบบของ Cooke และ Lafferty (1989) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์แสดงถึงวัฒนธรรมแบบเป็นเลิศ (Excellent Organization) ในการให้ประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร กล่าวคือ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรภายใต้บรรยากาศแบบระบบเปิดและให้การสนับสนุนและการประสานงานซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ร่วมกันตั้งไว้ การยอมรับซึ่งความคิดและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เป็นการสร้างสรรค์และปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี นำมาซึ่งความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์กร และรวมถึงผลผลิตที่มีคุณภาพในที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในงาน โดยพบว่าผลการศึกษามีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. เฉลิมศรี (2542: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรลงมา: ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการอำนวยการ กองตรวจคนเข้าเมือง 2” ผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมประเภทบทบาทส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดกองกำกับการอำนวยการ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีระดับความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง และอภิวัฒน์ (2546: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ระดับ 1-ระดับ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

2. จุฑาทกาญจน์ (2542: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศึกษาเฉพาะกรณี ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ หน่วยงานบริหารสินค้าซูเปอร์” พบว่า การที่องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบทีมไม่ได้ทำให้บุคลากรห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ หน่วยงานบริหารสินค้าซูเปอร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด แต่ธิดิวดิ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจระดับผู้บังคับหมู่-ลูกแถว: ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 2 กองปราบปราม” พบว่าวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานนี้เป็นแบบทำงานเป็นทีม และสนับสนุนให้เกิดผลดีต่อการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด

3. ส่วนงานวิจัยของต่างประเทศพบว่านักวิชาการที่ให้ความสนใจในการศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ Lenox (1999: บทคัดย่อ) Johnson (2001: บทคัดย่อ) และ Tomacci (1996: บทคัดย่อ) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และ งานวิจัยของ Lim (2003: บทคัดย่อ) พบว่า การเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ ในงานวิจัย Chaves (2000: บทคัดย่อ) ยังพบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในแนวคิดของ Hofstede สามารถที่จะทำนายความพึงพอใจในงานได้ ($r = 0.20$) กล่าวคือ บุคคลที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงจะมีความพึงพอใจในงานสูง และวัฒนธรรมองค์กรลักษณะการหลือมล้ำของอำนาจสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ ($r = 0.24$) ด้วย

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า มีทั้งงานวิจัยที่พบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (เฉลิมศรี, 2542: บทคัดย่อ; อภิวัฒน์, 2546: บทคัดย่อ; ชิตวุฒิ, 2543: บทคัดย่อ) และพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Lenox, 1999: บทคัดย่อ; Johnson, 2001: บทคัดย่อ และ Tomacci, 1996: บทคัดย่อ) รวมทั้งยังมีงานวิจัยที่พบว่าวัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (จุฑากาญจน์, 2542: บทคัดย่อ) นอกจากนี้ยังพบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในแนวคิดของ Hofstede สามารถที่จะทำนายความพึงพอใจในงานได้ (Chaves, 2000: บทคัดย่อ) อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีความขัดแย้งในผลของการวิจัยบางเรื่องมีความขัดแย้งกัน แต่โดยทฤษฎีและหลักการแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรน่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน จึงทำให้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.7 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

2.7.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาการนิยามการปฏิบัติงานของนักวิชาการหลายท่าน พบว่า มีการให้นิยามในหลายมุมมองแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปนิยามการปฏิบัติงานเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและความคล้ายคลึงกัน ได้ดังนี้

1. การปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติของสมาชิก และจะส่งผลออกมาให้เห็นถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของเขา ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงคุณค่าของตนเองในแง่การทำงาน (กาญจนา, 2543: 36; ชงชัย, 2531: 198; ชูศักดิ์, 2528:21; สุกฤทัย, 2541: 9 และ Steers, 1997: 10)

2. การปฏิบัติงาน หมายถึง กำลังความพยายามของบุคคล เพื่อมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร (McGergor, 1960: 77)

2.7.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลปฏิบัติงาน

จากการศึกษาการนิยามการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิชาการหลายท่าน (กรรณิการ์, 2543: 15; ชงชัย, 2540: 251; เสนาะ, 2539: 160; อลงกรณ์ และสมิต, 2539: 45; Bellows อ้างถึงใน

บุรจิตร, 2542: 3; Cascio, 1995: 275; Mathis and Jackson, 1997: 343 และ Mondy and Noe, 1993: 222) พบว่ามีการให้นิยามในลักษณะที่คล้ายคลึง ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปนิยามการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ว่าการประเมินผลปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าการปฏิบัติงานของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบว่าบุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพดีมากน้อยเพียงใด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนิยามการปฏิบัติงานในข้อที่ 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ให้คำความหมายของการปฏิบัติงานว่า ความสามารถในการปฏิบัติของสมาชิกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการประเมินผลปฏิบัติงานเป็นทัศนคติหรือการรับรู้ของหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการความสามารถในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงาน ทั้งในด้านผลงาน และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.7.3 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร (2537: 10-13) ได้กล่าวถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 วิธีการคือ

1. การวัดเพื่อประเมินการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นการวัดการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งจะมุ่งที่ผลงานที่ปฏิบัติว่า มีลักษณะเป็นอย่างไร เป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่อย่างไร ซึ่งจะมีกระบวนการโดยสรุปดังนี้

- 1.1 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในที่นี้หมายถึง มาตรฐานที่ยอมรับและเข้าใจกันเป็นอย่างชัดเจนระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานว่าการปฏิบัติงานในแต่ละชิ้นงาน หรือการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่ปฏิบัติออกมาเป็นผลสำเร็จนั้นจะต้องดีเพียงใด หรือต้องมีจำนวนเท่าใด ในเวลาเท่าใด หรือต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จในลักษณะเช่นใด

- 1.2 การวัดการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้กับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะทำให้เราทราบผล โดยดูจากผลต่างของการเปรียบเทียบถ้าหากเปรียบเทียบแล้วผลปรากฏว่าไม่มีผลต่าง คือ ได้ตรงกันพอดี แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานได้มาตรฐานที่กำหนด แต่ถ้าผลต่างที่เกิดขึ้นพบว่าปฏิบัติงานได้น้อยกว่ามาตรฐานที่กำหนด แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน และถ้าพบว่าปฏิบัติงานได้มากกว่ามาตรฐานที่กำหนด ก็แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานดีเกินมาตรฐานที่กำหนด

- 1.3 การตีค่าการปฏิบัติงานที่วัดได้ว่ามีค่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับว่าจะแบ่งระดับการปฏิบัติงาน อาจจะแบ่งเป็น 3 ระดับหรือมากกว่า 3 ระดับก็ได้ เช่น 5 ระดับ ดีเลิศ ดีมาก ดี ยังไม่ดี ใช้ไม่ได้ เป็นต้น

2. การวัดเพื่อประเมินการปฏิบัติงานโดยทางอ้อม วิธีกรณี่ใช้วัดกับงานที่กำหนดมาตรฐาน การวัดการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมอย่างเด่นชัดได้ยาก ซึ่งวิธีนี้เรากำหนดมาตรฐานสำหรับ มาตรฐานสำหรับองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน แทนที่จะกำหนดมาตรฐานสำหรับชิ้นงาน พอสรุปได้ดังนี้

2.1 การกำหนดองค์ประกอบและคุณลักษณะหรือพฤติกรรมเพื่อใช้ในการวัด เพื่อ ประเมินค่าการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นที่นิยมใช้กันอยู่ทั่วไป ดังนี้

2.1.1 ความรับผิดชอบในงาน พิจารณาถึงความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย จนเสร็จสิ้นเรียบร้อยโดยไว้วางใจได้เพียงใด

2.1.2 ความสันทัดจัดเจนในงาน พิจารณาถึงความรู้และความชำนาญในขั้นตอน ต่าง ๆ ของงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 ความถูกต้องแม่นยำ พิจารณาถึงคุณภาพของงานว่ามีข้อผิดพลาดหรือ ข้อบกพร่องมากน้อยมากน้อยเพียงใด โดยเทียบกับระยะเวลาที่ทำงานนั้นด้วย

2.1.4 ความละเอียดรอบคอบ พิจารณาถึงความสุขุมรอบคอบในการทำงาน ตลอดจน ความเป็นระเบียบของงาน

2.1.5 ความรวดเร็วในการทำงาน พิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย จนเสร็จก่อนกำหนดหรือทันการหรือไม่

2.1.6 ความมีไหวพริบ พิจารณาถึงความเฉลียวฉลาด ความรู้รอบตัวและไหวพริบใน การตอบข้อซักถามหรือเผชิญกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าตลอดจนการใช้วิจารณญาณที่ถูกต้องและ สมเหตุสมผล

2.1.7 ความคิดริเริ่ม พิจารณาถึงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ แก่การปรับปรุงงาน และความสามารถในการนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นไปใช้ปฏิบัติหรือ สามารถที่ริเริ่มงานด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีหัวหน้าบอกกล่าวหรือชี้แจงซ้ำซากบ่อย ๆ

2.1.8 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร พิจารณาถึงความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้สึนึกคิด ความเข้าใจและเรื่องราวต่าง ๆ แก่ผู้บังคับบัญชา และแก่เพื่อนร่วมงาน

2.1.9 ความสามารถพิเศษ พิจารณาถึงความสามารถพิเศษในเรื่องภาษา การใช้ เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ในการทำงาน

2.1.10 ความซื่อสัตย์สุจริต พิจารณาถึงความเชื่อถือและไว้วางใจได้ตลอดจนความจริง ที่แสดงออกต่อเพื่อนร่วมงาน

2.1.11 ทักษะและความร่วมมือ พิจารณาถึงท่าทีและความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความร่วมมือช่วยเหลือที่ให้แก่บุคคลหรือสถาบันเหล่านั้น

2.1.12 ความขยันหมั่นเพียร พิจารณาถึงความมานะบากบั่นต่อการทำงานให้สำเร็จ ล่วงไปด้วยดี รวมถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนการหางานอื่นทำเมื่อว่างจากงานในหน้าที่แล้ว

2.1.13 ความประพฤติ พิจารณาถึงความประพฤติส่วนตัว ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน

2.2 การวัดการปฏิบัติงานเป็นการนำเอาคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในการปฏิบัติงานมาเปรียบเทียบกับองค์ประกอบการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

2.3 การตีค่าการปฏิบัติงานที่สามารถทำได้ในตนเองเดียวกันกับการตีค่าผลการปฏิบัติงานที่วัดได้โดยตรง

3. การวัดเพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงานโดยตรงและทางอ้อมรวมกัน ในงานบางงาน จำเป็นต้องอาศัยวิธีการวัดและประเมินทั้งสองวิธีรวมกันจึงทำให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้อง สมบูรณ์และเชื่อถือ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยออกแบบประเมินผลการปฏิบัติงานทางอ้อมโดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งแบ่งผลการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ด้านประกอบไปด้วย

1. คุณภาพและปริมาณงานหมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติงานมีความปราณีต ถูกต้อง ครบถ้วน ของงานที่ข้าราชการปฏิบัติได้ตามมาตรฐานงานที่กำหนด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานและระยะเวลา

2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสันทัดเจนในงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

3. คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจในการทำงาน การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน เชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและการตรงต่อเวลา

2.8 วัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน

Hellriegel, Sloc and Woodman (2001: 528-529) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรและผลการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กันโดยตรง ด้วยเหตุนี้จึงมีความพยายามในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม เพื่อเป็นการสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพให้มากขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของบริษัทในระยะยาว

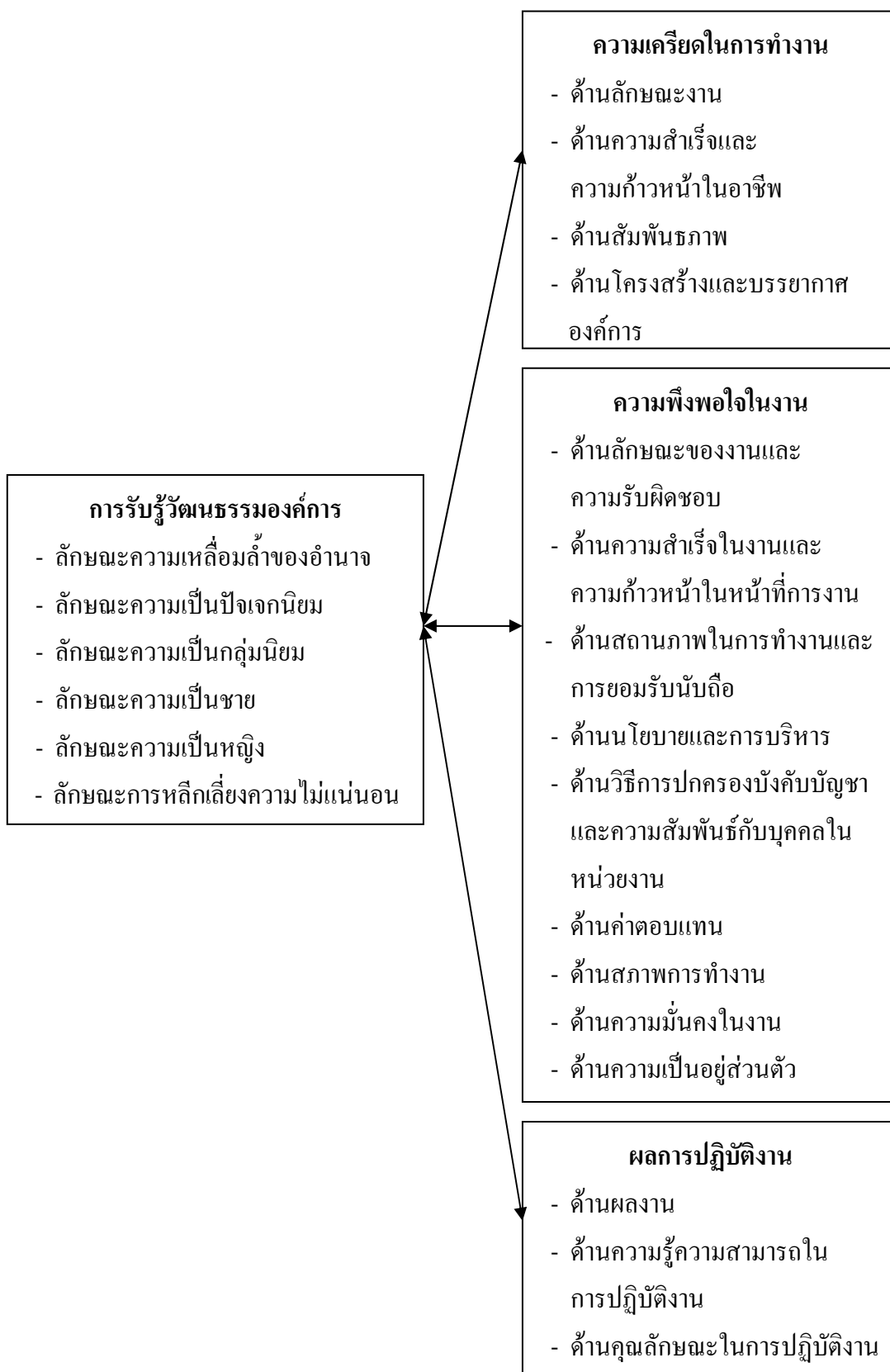
2. วัฒนธรรมองค์การอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการตัดสินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของบริษัทในทศวรรษหน้าได้
3. วัฒนธรรมองค์การที่ชัดเจนผลการปฏิบัติงานในระยะยาว สามารถพัฒนาได้ง่ายในบริษัทที่เต็มไปด้วยคนที่มีสติปัญญาและเหตุผล
4. แม้มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมก็สามารถยกระดับผลการปฏิบัติงานให้สูงได้ ถ้าผู้บริหารเข้าใจที่จะสนับสนุนวัฒนธรรม

จากแนวคิดของไพบูลย์ (2532: 41-47) ที่กล่าวไว้ในข้างต้นเกี่ยวกับลักษณะของผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมที่มีต่อองค์การที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบของวัฒนธรรมในด้านความคิดในการบริหาร ด้านการประพฤติปฏิบัติและพฤติกรรมในการบริหาร ด้านระบบหรือโครงสร้างองค์การ หรือทางด้านเครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีทางการบริหาร โดยไพบูลย์ (2532: 41-47) กล่าวว่า ผลกระทบดังกล่าวน่าจะมีส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของสมาชิก

นอกจากนี้จากการศึกษาผลของความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับผลการปฏิบัติงานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (นงลักษณ์, 2535: บทคัดย่อ; ครุณี, 2541: บทคัดย่อ และ Sawner, 2000: บทคัดย่อ) พบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ โดยรวมกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมบัติ (2543: บทคัดย่อ) พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของเบญจมาศ (2546: บทคัดย่อ) พบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นกลุ่มนิยม ด้านความเป็นชาย และด้านความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร กับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผล การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 756 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง จำนวน 262 คน ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1967: 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\text{สูตร} \quad n = N / (1 + Ne^2) \quad (3-1)$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตร จะได้

$$\begin{aligned} n &= 756 / (1 + (756 * 0.05^2)) \\ &= 262 \text{ คน} \end{aligned}$$

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามหน่วยงาน และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนด ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานในสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักบริหารกลาง	351	122
หน่วยตรวจสอบภายใน	9	3
หน่วยตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	3	1
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	3	1
กลุ่มประกันสุขภาพ	31	11
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	27	9
สำนักตรวจและประเมินผล	84	29
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	168	58
สถาบันพระบรมราชชนก	80	28
รวม	756	262

* ที่มา: ฝ่ายอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2547

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจำนวนทั้งสิ้น 4 ฉบับ คือ แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.2.1 แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรของข้าราชการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ คือ จริง ก่อนข้างจริง และไม่จริงเลย และข้อความที่สร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อความที่เป็นข้อความทางบวกทั้งสิ้นจำนวน 24 ข้อ โดยข้อความครอบคลุมลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ มีข้อความจำนวน 5 ข้อ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม มีข้อความจำนวน 3 ข้อ ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม มีข้อความจำนวน 3 ข้อ ด้านลักษณะความเป็นเพศชาย มีข้อความจำนวน 5 ข้อ ด้านลักษณะความเป็นหญิงมีข้อความจำนวน 4 ข้อ และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีข้อความจำนวน 4 ข้อ

วิธีการสร้างแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร มีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

2. กำหนดขอบเขตของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยยึดแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ Hofstede (1997) ได้เสนอไว้ 6 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นเพศชาย ลักษณะความเป็นหญิง และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

3. สร้างแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรแต่ละลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร จำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์และกรอบแนวคิดของ Hofstede (1997)

4. ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และคณะผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน (รายนามดังในภาคผนวก ก) เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา จากนั้นปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมบางส่วนของข้อคำถามที่ได้รับการแนะนำ

4.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการกรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำนวน 50 คน โดยนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

4.2.1 หาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) โดยใช้สูตรของ Pearson's Product-Moment Coefficient of Correlation โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .30 ขึ้นไป (Nunnally and Bernstein, 1994: 305) ผลการวิเคราะห์รายข้อปรากฏว่าสามารถคัดเลือกข้อคำถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรได้ทั้งหมด 24 ข้อ (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข)

4.2.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามรายด้านและโดยรวมตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในแต่ละด้าน และรวมทั้งฉบับ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
1. การรับรู้ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	.856
2. การรับรู้ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	.836
3. การรับรู้ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	.723
4. การรับรู้ลักษณะความเป็นเพศชาย	.742
5. การรับรู้ลักษณะความเป็นหญิง	.779
6. การรับรู้ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	.755
รวมทั้งฉบับ	.850

4.3 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่กำหนดไว้

3.2.2 แบบประเมินความเครียดในการทำงานของข้าราชการ

ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ คือ เครียดมากที่สุด เครียดมาก เครียดปานกลาง เครียดน้อย เครียดน้อยที่สุด และไม่เครียดเลย ประกอบด้วยข้อคำถามที่เป็นข้อความทางลบจำนวน 41 ข้อ โดยข้อคำถามครอบคลุมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ ด้านสัมพันธภาพ มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ

วิธีการสร้างแบบประเมินความเครียดในการทำงาน มีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังศึกษาแบบประเมินความเครียดของสิรินทรา (2547: 131-133) รัตติพร (2546: 147-152) และนฤชยา (2546: 74) ประกอบ

2. กำหนดขอบเขตของความเครียดในการทำงาน โดยแบ่งความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าใน ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ

3. สร้างแบบประเมินความเครียดในการทำงานแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยพิจารณาจากข้อเสนอแนะของนักวิชาการที่ทำการศึกษาค้นคว้าด้านนี้ และจากข้อเสนอแนะที่มีผู้วิจัยไว้ (สิรินทรา, 2547: 131-133; รัตติพร, 2546: 147-152 และนฤชยา, 2546: 74) นำมารวบรวมเป็นข้อคำถามแบบประเมินความเครียดในการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ

4. ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมิน ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และคณะผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน (รายนามดังในภาคผนวก ก) เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา จากนั้นปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมบางส่วนที่บกพร่องตามที่ได้รับคำแนะนำ

4.2 นำแบบประเมินไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการวิจัย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกับที่ตอบแบบสอบถามฉบับที่ 1 โดยนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

4.2.1 ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) โดยใช้สูตรของ Pearson's Product-Moment Coefficient of Correlation โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .30 ขึ้นไป (Nunnally and Bernstein, 1994: 305) ผลการวิเคราะห์รายข้อปรากฏว่าสามารถคัดเลือกข้อคำถามความเครียดในการทำงานได้ 41 ข้อจากข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข)

4.2.2 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมินรายด้านและโดยรวมตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามความเครียดในการทำงานในแต่ละด้าน และรวมทั้งฉบับ

ความเครียดในการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
1. ด้านลักษณะงาน	.828
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.799
3. ด้านสัมพันธภาพ	.767
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	.866
รวมทั้งฉบับ	.922

4.3 นำแบบประเมินฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่กำหนดไว้

3.2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของข้าราชการ

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยข้อคำถามที่

เป็นข้อความทางบวกจำนวน 26 ข้อ และข้อความทางลบจำนวน 9 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 35 ข้อ โดยข้อคำถามครอบคลุมความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ด้านสถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหาร มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ด้านค่าตอบแทน มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ด้านสภาพการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ด้านความมั่นคงในงาน มีข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ดังตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 ลักษณะของข้อความความพึงพอใจในงาน

ข้อความ	ลักษณะของข้อความ	
	ทางบวก	ทางลบ
ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ		
1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าเบื่อ		✓
2. งานของท่านเป็นงานที่ง่ายเกินไปสำหรับความสามารถของท่าน		✓
3. ท่านพอใจเมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ	✓	
4. ท่านได้รับอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ ลุล่วง	✓	
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านตรวจตรา ควบคุมงานของท่านมากเกินไป		✓
ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน		
6. ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบได้สำเร็จตามเป้าหมาย	✓	
7. ท่านมีผลงานที่ภาคภูมิใจในการทำหน้าที่ที่ท่านทำอยู่	✓	
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	✓	
9. ท่านพยายามทุกวิถีทางที่จะป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน	✓	
10. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	✓	
ด้านสถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ		
11. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะจากหน่วยงาน เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม		✓
12. ท่านได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	✓	
13. ท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลในหน่วยงาน	✓	

ตารางที่ 3-4 (ต่อ)

ข้อความ	ลักษณะของข้อความ	
	ทางบวก	ทางลบ
14. ท่านไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่าน		✓
ด้านนโยบายและการบริหาร		
15. นโยบายของหน่วยงานมีความชัดเจน เหมาะสม	✓	
16. นโยบายของหน่วยงานมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	✓	
17. หน่วยงานของท่านมีการแจ้งแนวทางปฏิบัติให้ข้าราชการทุกคนทราบ	✓	
18. นโยบายการบริหารของหน่วยงานมีผลทำให้การทำงานของท่านไม่สะดวก		✓
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน		
19. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารปกครอง	✓	
20. ผู้บังคับบัญชายินดีให้คำปรึกษา คำชี้แจง หรือสอนงานในการปฏิบัติงานเสมอ	✓	
21. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน	✓	
22. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับท่านเป็นไปด้วยดี	✓	
23. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือท่านไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรืองานเป็นอย่างดี	✓	
ด้านค่าตอบแทน		
24. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	✓	
25. ท่านพอใจกับผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น สวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง จากหน่วยงาน	✓	
26. ท่านไม่ได้รับการพิจารณาเงินเดือนตามที่คาดหวัง		✓
ด้านสภาพการทำงาน		
27. บรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่นอากาศ เสียง แสง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	✓	
28. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม	✓	

ตารางที่ 3-4 (ต่อ)

ข้อความ	ลักษณะของข้อความ	
	ทางบวก	ทางลบ
29. พื้นที่ในการทำงานของท่านไม่มีความเป็นส่วนตัว		✓
30. ในหน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	✓	
ด้านความมั่นคงในงาน		
31. หน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันถือว่ามีความมั่นคง	✓	
32. หน่วยงานของท่านมีความมั่นคง	✓	
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว		
33. ท่านเดินทางมาทำงานไม่สะดวก		✓
34. การทำงานในหน่วยงานไม่ส่งผลกระทบต่อการมีเวลาให้กับครอบครัว	✓	
35. การทำงานของท่านไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางครอบครัว	✓	

วิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจในงานจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

2. กำหนดขอบเขตของความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยยึดแนวคิด และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1960) ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งแบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

3. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงานแต่ละด้านที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 35 ข้อ โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์และกรอบแนวคิดของ Herzberg (1960)

4. ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และคณะผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน (รายนามดังในภาคผนวก ก) เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content

Validity) ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา จากนั้นปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมบางส่วนของข้อที่บกพร่องตามที่ได้รับคำแนะนำ

4.2 นำแบบประเมินไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการวิจัย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกับที่ตอบแบบสอบถามฉบับที่ 1 โดยนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

4.2.1 ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) โดยใช้สูตรของ Pearson's Product-Moment Coefficient of Correlation โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .30 ขึ้นไป (Nunnally and Bernstein, 1994: 305) ผลการวิเคราะห์รายข้อปรากฏว่าสามารถคัดเลือกข้อคำถามความพึงพอใจในงานได้ทั้งหมด 35 ข้อ (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข)

4.2.2 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามรายด้านและโดยรวมตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3-5 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน และรวมทั้งฉบับ

ความพึงพอใจในงาน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
1. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	.749
2. ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.765
3. ด้านสภาพภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ	.766
4. ด้านนโยบายและการบริหาร	.781
5. ด้านวิธีการปกครองครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	.870
6. ด้านค่าตอบแทน	.796
7. ด้านสภาพการทำงาน	.741
8. ด้านความมั่นคงในงาน	.872
9. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	.802
รวมทั้งฉบับ	.872

4.3 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่กำหนดไว้

3.2.4 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ให้ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการเป็นผู้ตอบ

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ ดีมาก ดีพอใช้ และควรปรับปรุง ประกอบด้วยข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวกทั้งสิ้น จำนวน 21 ข้อ โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลงาน มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ

วิธีการสร้างแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

2. กำหนดขอบเขตของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยยึดแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของจำเนียร (2537: 40) ซึ่งแบ่งเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

3. สร้างแบบประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านของเกณฑ์ในการประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อ โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์และกรอบแนวคิดของจำเนียร (2537: 40)

4. ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมิน ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 4.1 นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และคณะผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน (รายนามดังในภาคผนวก ก) เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา จากนั้นปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมบางส่วนของข้อคำถามที่ได้รับการแนะนำ

- 4.2 นำแบบประเมินไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการวิจัย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกับที่ตอบแบบสอบถามฉบับที่ 1 โดยนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.2.1 ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) โดยใช้สูตรของ Pearson's Product-Moment Coefficient of Correlation โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .30 ขึ้นไป (Nunnally and Bernstein, 1994: 305) ผลการวิเคราะห์รายข้อปรากฏว่าสามารถคัดเลือกข้อคำถามประเมินผลปฏิบัติงานได้ทั้งหมด 21 ข้อ (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข)

4.2.2 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมินรายด้านและโดยรวมตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และรวมทั้งฉบับ

ผลการปฏิบัติ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
1. คุณภาพและปริมาณงาน	.867
2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	.920
3. คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	.898
รวมทั้งฉบับ	.939

4.3 นำแบบประเมินฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่กำหนดไว้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตปลัดกระทรวงสาธารณสุขในการส่งแบบสอบถามและแบบประเมินให้กับข้าราชการในสังกัด

3.3.2 ติดต่อประสานงานเพื่อมอบแบบสอบถามและแบบประเมินผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปของแต่ละหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขพร้อมชี้แจงวิธีการแจกแบบสอบถาม และด้วยเกรงว่าจะได้รับแบบสอบถามกลับคืนไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้มอบแบบสอบถามเกินจำนวนตัวอย่างที่กำหนด โดยส่งมอบแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่ถูกรวบรวมอยู่ในชุดเดียวกันให้ข้าราชการเป็นผู้ตอบจำนวนทั้งสิ้น 330 ชุด จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 262 ชุด และส่งมอบแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ให้ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการเป็นผู้ตอบจำนวน 70 ชุด จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 42 ชุด รวมทั้งได้แนบคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามและตัวแบบสอบถามให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.3 นำแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ที่ได้รับคืนจำนวน 285 ชุดมาตรวจความสมบูรณ์

ของการตอบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้แบบสอบถามและแบบประเมินดังกล่าวที่สมบูรณ์ พร้อมนำไปวิเคราะห์จำนวน 262 ชุด รายละเอียดดังตารางที่ 3-7 และนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ได้รับคืนมาจำนวน 47 ชุด มาตรวจความสมบูรณ์ของการตอบเพื่อนำมาวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบประเมินที่สมบูรณ์พร้อมนำไปวิเคราะห์ จำนวน 42 ชุด รายละเอียดดังตารางที่ 3-8 สำหรับเงื่อนไขในการเลือกแบบสอบถามและแบบประเมินที่ได้รับกลับคืนมาคือ หากแบบสอบถามหรือแบบประเมินที่ตอบสมบูรณ์มีจำนวนเกินที่กำหนดจะทำการสุ่มอย่างง่ายให้ได้ตามจำนวน หากแบบสอบถามหรือแบบประเมินที่ตอบสมบูรณ์มีจำนวนเท่ากับหรือน้อยกว่าจำนวนที่กำหนด จะใช้แบบสอบถามหรือแบบประเมินดังกล่าว

ตารางที่ 3-7 จำนวนแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่ส่งให้ข้าราชการตอบ จำนวนที่มีความสมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ โดยแยกตามหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข	แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน		
	จำนวนที่ ส่งไป	จำนวนที่มี ความสมบูรณ์	จำนวนที่นำมา วิเคราะห์
	(ฉบับ)	(ฉบับ)	(ฉบับ)
สำนักบริหารกลาง	140	128	122
หน่วยตรวจสอบภายใน	5	3	3
หน่วยตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	5	2	1
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	5	2	1
กลุ่มประกันสุขภาพ	20	14	11
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	15	12	9
สำนักตรวจและประเมินผล	35	34	29
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	65	60	58
สถาบันพระบรมราชชนก	40	30	28
รวม	330	285	262

ตารางที่ 3-8 จำนวนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ส่งให้ผู้บังคับบัญชาเป็นจำนวนที่มีความสมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ โดยแยกตามหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข	แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน		
	จำนวนที่ ส่งไป	จำนวนที่มี ความสมบูรณ์	จำนวนที่นำมา วิเคราะห์
	(ฉบับ)	(ฉบับ)	(ฉบับ)
สำนักบริหารกลาง	20	15	11
หน่วยตรวจสอบภายใน	3	2	2
หน่วยตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	2	1	1
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	2	1	1
กลุ่มประกันสุขภาพ	10	4	4
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	5	3	3
สำนักตรวจและประเมินผล	10	8	7
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	10	9	9
สถาบันพระบรมราชชนก	8	5	4
รวม	70	47	42

3.3.4 ระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 12-19 มกราคม 2548

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รับแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมาทำการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน และทำการลงรหัสของคะแนนที่ได้ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งในแต่ละเครื่องมือจะมีเกณฑ์การให้คะแนน และการลงรหัสของคะแนนที่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.4.1 แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การเตรียมการก่อนวิเคราะห์

1.1 ตรวจสอบให้คะแนนในแต่ละหัวข้อที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ดังนี้

จริง	ให้คะแนน	2
ค่อนข้างจริง	ให้คะแนน	1
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	0

1.2 บันทึกข้อมูลรหัสซึ่งใช้แทนคำตอบในตารางใส่ข้อมูลของโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

2. แปลผลการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลาง และต่ำ เพื่อให้ง่ายต่อการแปลผล ซึ่งการแบ่งช่วงระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น ตามที่ รัตน (2535: 9) อธิบายไว้ คือ

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= (2 - 0) / 3 \\
 &= 0.67
 \end{aligned}
 \tag{3-2}$$

โดยสามารถแปลผลคะแนนการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรได้ดังตารางที่ 3-9

ตารางที่ 3-9 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มและการแปลผลระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร

ช่วงคะแนน	การแปลผลระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร
1.36-2.00	ระดับสูง
0.68-1.35	ระดับปานกลาง
0-0.67	ระดับต่ำ

3.4.2 แบบประเมินความเครียดในการทำงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การเตรียมการก่อนวิเคราะห์

1.1 ตรวจสอบให้คะแนนในแต่ละหัวข้อที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ดังนี้

เครียดมากที่สุด	ให้คะแนน	5
เครียดมาก	ให้คะแนน	4
เครียดปานกลาง	ให้คะแนน	3
เครียดน้อย	ให้คะแนน	2
เครียดน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
ไม่เครียดเลย	ให้คะแนน	0

1.2 บันทึกข้อมูลรหัสซึ่งใช้แทนคำตอบในตารางใส่ข้อมูลของโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

2. แปลผลความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งระดับความเครียดในการทำงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลาง และต่ำ เพื่อง่ายต่อการแปลผล ซึ่งการแบ่งช่วงระดับความเครียดในการทำงานใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น ตามที่รัตน (2535: 9) อธิบายไว้ ซึ่งในการหาอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยไม่นำคะแนนความเครียดที่มีค่าเท่ากับศูนย์ซึ่งหมายถึงไม่มีความเครียดมาคำนวณ เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับของความเครียดของข้าราชการ

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5 - 1) / 3 \\
 &= 1.67
 \end{aligned}
 \tag{3-3}$$

โดยสามารถแปลผลความเครียดในการทำงานของข้าราชการได้ดังตารางที่ 3-10

ตารางที่ 3-10 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มและการแปลผลระดับความเครียดในการทำงาน

ช่วงคะแนน	การแปลผลความเครียดในการทำงาน
3.36-5.00	ระดับสูง
2.34-3.67	ระดับปานกลาง
1.00-2.33	ระดับต่ำ

3.4.3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การเตรียมการก่อนวิเคราะห์

1.1 ตรวจสอบให้คะแนนในแต่ละหัวข้อที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ดังนี้

ข้อความทางบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5

เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1
ข้อความทางลบ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1
เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5

1.2 บันทึกข้อมูลรหัสซึ่งใช้แทนคำตอบในตารางใส่ข้อมูลของโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

2. แปลผลความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งระดับความพึงพอใจในงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลาง และต่ำ เพื่อง่ายต่อการแปลผล ซึ่งการแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจในงาน ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น ตามที่รัตน (2535: 9) อธิบายไว้ คือ

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} & (3-4) \\
 &= (5 - 1) / 3 \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

โดยสามารถแปลผลความพึงพอใจในงานของข้าราชการได้ดังตารางที่ 3-11

ตารางที่ 3-11 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มและการแปลผลของระดับความพึงพอใจในงาน

ช่วงคะแนน	การแปลผลความพึงพอใจในงาน
3.68-5.00	ระดับสูง
2.34-3.67	ระดับปานกลาง
1.00-2.33	ระดับต่ำ

3.4.4 แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การเตรียมการก่อนวิเคราะห์

1.1 ตรวจสอบให้คะแนนในแต่ละหัวข้อที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนน	4
ดี	ให้คะแนน	3
พอใช้	ให้คะแนน	2
ควรปรับปรุง	ให้คะแนน	1

1.2 บันทึกข้อมูลรหัสซึ่งใช้แทนคำตอบในตารางใส่ข้อมูลของโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

2. แปลผลผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งระดับผลการปฏิบัติงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลาง และต่ำ เพื่อง่ายต่อการแปลผล ซึ่งการแบ่งช่วงระดับผลการปฏิบัติงานใช้วิธีการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาอัตราภาคชั้น ตามที่รัตน (2535: 9) อธิบายไว้ คือ

$$\begin{aligned}
 \text{อัตราภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= (4 - 1) / 3 \\
 &= 1
 \end{aligned}
 \tag{3-5}$$

โดยสามารถแปลผลผลการปฏิบัติงานของข้าราชการได้ดังตารางที่ 3-12

ตารางที่ 3-12 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มและการแปลผลของระดับผลการปฏิบัติงาน

ช่วงคะแนน	การแปลผลการปฏิบัติงาน
3.01-4.00	ระดับสูง
2.01-3.00	ระดับปานกลาง
1.00-2.00	ระดับต่ำ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.5.1.1 ค่าความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามและแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานในสังกัด และใช้วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนข้าราชการที่มีความเครียดและไม่มีความเครียดในการทำงาน

3.5.1.2 ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามและแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานในสังกัด

3.5.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ

3.5.2 สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Coefficient of Correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

4.2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

4.3 ความเครียดในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

4.4 ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

4.5 ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การกับความเครียดในการทำงานความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	18.3
หญิง	214	81.7
รวม	262	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	1.5
25-30 ปี	36	13.7
31-40 ปี	85	32.4
41-50 ปี	106	40.5
51 ปีขึ้นไป	31	11.8
รวม	262	100.0
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 11 ปี	80	30.5
12-22 ปี	128	48.9
มากกว่า 23 ปี	54	20.6
รวม	262	100.0
หน่วยงานในสังกัด		
สำนักบริหารกลาง	122	46.6
หน่วยตรวจสอบภายใน	3	1.1
หน่วยตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	1	.4
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	1	.4
กลุ่มประกันสุขภาพ	11	4.2
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	9	3.4

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักตรวจและประเมินผล	29	11.1
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	58	22.1
สถาบันพระบรมราชชนก	28	10.7
รวม	262	100.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (81.7%) อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41-50 ปี (40.5%) รองลงมาอยู่ช่วงอายุ 31-40 ปี 25-30 ปี และ 50 ปีขึ้นไป (32.4%, 13.7% และ 11.8% ตามลำดับ) และยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี (1.5%) ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 12-22 ปี (48.9%) รองลงมาได้แก่ ประสบการณ์ในช่วงต่ำกว่า 11 ปี และช่วงมากกว่า 23 ปี (30.5% และ 20.6%) ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดสำนักบริหารกลาง (46.6%) รองลงมา ได้แก่ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ และสำนักตรวจและประเมินผล (22.1% และ 11.1% ตามลำดับ)

4.2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข นำเสนอเป็นภาพรวมดังแสดงในตารางที่ 4-2 และนำเสนอเป็นรายด้านดังแสดงในตารางที่ 4-3 ถึง ตารางที่ 4-8 โดยแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานใน องค์กรโดยรวมของแต่ละด้าน

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	1.68	.34	สูง
ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	.34	.44	ต่ำ
ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	1.41	.46	สูง
ลักษณะความเป็นชาย	1.10	.36	ปานกลาง
ลักษณะความเป็นหญิง	1.30	.36	ปานกลาง
ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	1.30	.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-2 โดยภาพรวม พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรระดับสูงในด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ($\bar{X} = 1.68$) และลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ($\bar{X} = 1.41$) ในขณะที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิง ($\bar{X} = 1.30$) ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ($\bar{X} = 1.30$) และลักษณะความเป็นชาย ($\bar{X} = 1.10$) อยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานใน องค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ($\bar{X} = .34$) อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ

ด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านยอมรับว่าสิทธิพิเศษของผู้บริหารและท่านมีความแตกต่างกัน	1.69	.51	สูง
2. หัวหน้างานย่อมมีอำนาจในการตัดสินใจมากกว่าผู้ได้บังคับบัญชา	1.66	.62	สูง
3. ในการทำงานสมาชิกในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน	1.66	.55	สูง
4. ท่านยอมรับว่าเงินเดือนระหว่างท่านกับหัวหน้างานมีความแตกต่างกัน	1.71	.57	สูง
5. ท่านยอมรับว่าการได้รับการยกย่องทางสังคมของแต่ละคนในหน่วยงานย่อมแตกต่างกัน	1.69	.53	สูง
รวม	1.68	.34	สูง

จากตารางที่ 4-3 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับสูงทุกข้อ โดยในเรื่องการยอมรับว่าเงินเดือนระหว่างตนเองกับหัวหน้างานมีความแตกต่างกันได้รับการประเมินด้วยคะแนนสูงที่สุด ($\bar{X} = 1.71$) รองลงมาคือ การยอมรับว่าสิทธิพิเศษของผู้บริหารและตนเองมีความแตกต่างกัน และการยอมรับว่าการได้รับการยกย่องทางสังคมของแต่ละคนในหน่วยงานย่อมแตกต่างกัน ($\bar{X} = 1.96$ ทั้งสองข้อความ) ในขณะที่เรื่องหัวหน้างานย่อมมีอำนาจในการตัดสินใจมากกว่าผู้ได้บังคับบัญชา และในการทำงานสมาชิกในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันได้รับการประเมินด้วยคะแนนน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.66$ ทั้งสองข้อความ)

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม

ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6. ท่านเชื่อว่าท่านทำงานคนเดียวได้ผลดีกว่าทำงานเป็นกลุ่ม	.29	.55	ต่ำ
7. ท่านมองว่าความสำเร็จของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าความสำเร็จของกลุ่ม	.39	.65	ต่ำ
8. ท่านสนใจเป้าหมายของตนเองมากกว่าเป้าหมายของกลุ่ม	.34	.57	ต่ำ
รวม	.34	.44	ต่ำ

จากตารางที่ 4-4 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = .34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำทุกข้อ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม

ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9. ท่านให้ความสำคัญกับกลุ่มและหน่วยงานมากกว่าเรื่องของตนเองในการทำงาน	1.31	.68	ปานกลาง
10. ท่านทำงานร่วมกันอย่างทุ่มเทเพื่อสร้างผลงานแก่หน่วยงาน	1.46	.57	สูง
11. ท่านมีความผูกพันกับกลุ่มที่ทำงานอยู่	1.45	.60	สูง
รวม	1.41	.46	สูง

จากตารางที่ 4-5 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.41$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีการประเมินในเรื่องการทำงานร่วมกันอย่างทุ่มเทเพื่อสร้างผลงานแก่หน่วยงานด้วยคะแนนสูงที่สุด ($\bar{X} = 1.46$) รองลงมา คือ การมีความผูกพันกับกลุ่มที่ทำงานอยู่ ($\bar{X} = 1.45$) ซึ่งทั้งสองจัดอยู่ในระดับสูง ส่วนเรื่องการให้ความสำคัญกับกลุ่มและหน่วยงานมากกว่าเรื่องของตนเองในการทำงาน ($\bar{X} = 1.31$) ได้รับการประเมินด้วยคะแนนน้อยที่สุด และได้รับการประเมินการรับรู้ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นชาย

ด้านลักษณะความเป็นชาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จ	1.72	.47	สูง
13. ท่านชอบที่จะมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานเหนือผู้อื่น	.37	.62	ต่ำ
14. ท่านต้องการทำงานอย่างเป็นอิสระ	1.27	.70	ปานกลาง
15. ในทำงานบางงานหน่วยงานจะให้เฉพาะผู้ชายเป็นผู้ปฏิบัติ	.77	.78	ต่ำ
16. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้ตนประสบความสำเร็จสูงสุด	1.36	.71	สูง
รวม	1.10	.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-6 โดยรวมจะเห็นว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นชายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.10$) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จ ($\bar{X} = 1.72$) และความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้ตนประสบความสำเร็จสูงสุด ($\bar{X} = 1.36$) ได้รับการรับรู้อยู่ในระดับสูง ขณะที่ความต้องการทำงานอย่างเป็นอิสระ ($\bar{X} = 1.27$) ได้รับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้เรื่องของการทำงานบางหน่วยงานจะให้เฉพาะผู้ชายเป็นผู้ปฏิบัติ ($\bar{X} = .77$) และการชอบที่จะมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานเหนือผู้อื่นได้รับการรับรู้ในระดับต่ำ ($\bar{X} = .37$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิง

ด้านลักษณะความเป็นหญิง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
17. ในการทำงานของท่านมีการพึงพาอาศัยกัน	1.68	.51	ปานกลาง
18. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันต่อบุคคลในหน่วยงาน	1.69	.50	ปานกลาง
19. ในหน่วยงานให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตที่ดีมากกว่าผลงาน	.73	.68	ต่ำ
20. ในการทำงานของท่านจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง	1.09	.68	ปานกลาง
รวม	1.30	.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-7 โดยรวมจะเห็นว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิง ($\bar{X} = 1.30$) อยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีการรับรู้ลักษณะความเป็นหญิงปานกลางเป็นส่วนใหญ่ จะมีเพียงการรับรู้ในเรื่องของการที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตที่ดีมากกว่าผลงาน ($\bar{X} = .73$) อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
21. ท่านไม่ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นในการทำงานได้	.47	.69	ต่ำ
22. ท่านปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ เพื่อลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น	1.66	.48	สูง
23. ท่านเชื่อว่าความไม่แน่นอนเป็นอุปสรรคในการทำงาน	1.34	.72	ปานกลาง
24. ท่านมองว่าความมั่นคงในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ	1.74	.51	สูง
รวม	1.30	.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-8 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.30$) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมองว่าความมั่นคงในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ ($\bar{X} = 1.74$) และการปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ เพื่อลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น ($\bar{X} = 1.66$) มีการรับรู้ในระดับสูง ส่วนเรื่องของความเชื่อที่ว่าความไม่แน่นอนเป็นอุปสรรคในการทำงาน ($\bar{X} = 1.34$) มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การรับรู้เรื่องยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นในการทำงานได้ ($\bar{X} = .47$) มีการรับรู้ในระดับต่ำ

4.3 ความเครียดในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

ความเครียดในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนำเสนอเป็นภาพรวมดังแสดงในตารางที่ 4-9 และนำเสนอเป็นรายด้านดังแสดงในตารางที่ 4-10 ถึงตารางที่ 4-13 โดยแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเครียดในการทำงานในภาพรวม ส่วนรายด้าน นำเสนอโดยแสดงจำนวนผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงานและระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.39	.71	สูง
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.40	.74	สูง
ด้านสัมพันธภาพ	3.41	.76	สูง
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	3.14	.81	ปานกลาง
รวม	3.29	.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-9 โดยภาพรวม พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวมของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการมีความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพ ($\bar{X} = 3.41$) ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.40$) และด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในระดับสูง ในขณะที่มีความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ ($\bar{X} = 3.14$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-10 จำนวนผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน และระดับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ไม่มี ความเครียด		มีความเครียด		
	n	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การที่ต้องทำงานจำนวนมากภายใน ระยะเวลาที่จำกัด	29	233	3.69	.89	สูง
2. ปริมาณงานที่ทำมากเกินไปจนต้องทำ นอกเวลางานหรือนำกลับไปทำต่อที่บ้าน	96	166	3.39	1.12	ปานกลาง
3. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร	62	200	3.17	1.11	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป	78	184	3.02	1.15	ปานกลาง
5. การขาดทักษะความสามารถใน การปฏิบัติงาน	129	133	3.17	1.17	ปานกลาง
6. งานที่ต้องมีความรับผิดชอบมาก	48	214	3.14	1.15	ปานกลาง
7. งานมีความซ้ำซาก จำเจ	93	169	2.58	1.13	ปานกลาง
8. งานที่ทำไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน	113	149	2.92	1.03	ปานกลาง
9. การขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	134	128	3.02	1.16	ปานกลาง
10. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เป็น ธรรมชาติ	128	134	3.40	1.14	ปานกลาง
11. การมีนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน	100	162	3.20	1.24	ปานกลาง
รวม			3.39	.71	สูง

จากตารางที่ 4-10 เมื่อพิจารณาความเครียดด้านลักษณะงานของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า จำนวนข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดจะสูงกว่าจำนวน ข้าราชการที่ตอบว่าไม่มีความเครียดเกือบทุกข้อ ยกเว้นเรื่องของการขาดความเป็นอิสระใน การปฏิบัติงาน พบว่าข้าราชการที่ตอบว่าไม่มีความเครียดจะมากกว่าข้าราชการที่ตอบว่ามี ความเครียด

ในส่วน of ข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดด้านลักษณะงานจะพบว่า มีความเครียดอยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีการประเมินคะแนนความเครียด

สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การที่ต้องทำงานจำนวนมากภายในระยะเวลาที่จำกัด ($\bar{X} = 3.69$) การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม ($\bar{X} = 3.40$) และปริมาณงานที่ทำมากเกินไปจนต้องทำนอกเวลา หรือนำกลับไปทำที่บ้าน ($\bar{X} = 3.39$) ซึ่งจัดอยู่ในความเครียดระดับปานกลาง ส่วนความเครียดที่ถูกประเมินด้วยคะแนนน้อยที่สุดคือ งานมีความซ้ำซาก จำเจ ($\bar{X} = 2.58$) ซึ่งจัดอยู่ในความเครียดระดับต่ำ

ตารางที่ 4-11 จำนวนผู้ที่ไม่มี ความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน และระดับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ	ไม่มี ความเครียด		มีความเครียด		
	n	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12. การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง	162	100	3.54	1.16	ปานกลาง
13. การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่หวัง	133	129	3.23	1.15	ปานกลาง
14. การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ	120	142	3.31	1.15	ปานกลาง
15. การไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ	5	257	2.94	1.07	ปานกลาง
16. การขาดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง	233	29	3.04	1.17	ปานกลาง
17. การที่ไม่สามารถแก้ปัญหาการทำงานด้วยตนเองให้สำเร็จเป็นที่น่าพอใจ	146	116	3.11	1.16	ปานกลาง
18. การได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	142	120	3.35	1.07	ปานกลาง
19. การไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ	196	66	2.79	1.22	ปานกลาง

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ	ไม่มี ความเครียด		มีความเครียด		
	n	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
21. การที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟัง ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน	146	116	2.80	1.30	ปานกลาง
22. การไม่ได้รับความสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา	151	111	3.21	1.29	ปานกลาง
รวม			3.40	.74	สูง

จากตารางที่ 4-11 เมื่อพิจารณาความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขพบว่า จำนวนข้าราชการที่ตอบว่าไม่มีความเครียดจะสูงกว่าจำนวนข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดเกือบทุกข้อ ยกเว้นเรื่องของการขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และการไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถพบว่าข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดจะมากกว่าข้าราชการที่ตอบว่าไม่มีความเครียด

ในส่วน of ข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพจะพบว่า มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีการประเมินคะแนนความเครียดสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง ($\bar{X} = 3.54$) การได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.35$) และการขาดความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.31$) ส่วนความเครียดที่ถูกประเมินด้วยคะแนนน้อยที่สุด คือ การไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ และการที่ไม่มีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ ($\bar{X} = 2.79$ ทั้งสองข้อความ) ซึ่งจัดอยู่ในความเครียดระดับปานกลางทั้งสิ้น

ตารางที่ 4-12 จำนวนผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน และระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพ

ด้านสัมพันธภาพ	ไม่มี ความเครียด n	มีความเครียด			
		n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
23. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับใน ความสามารถของท่าน	179	83	3.11	1.33	ปานกลาง
24. เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับใน ความสามารถของท่าน	212	50	2.72	1.20	ปานกลาง
25. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับ ผู้บังคับบัญชาไม่ดี	196	66	3.32	1.17	ปานกลาง
26. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับ เพื่อนร่วมงานไม่ดี	218	44	2.84	1.10	ปานกลาง
27. การขาดความสามัคคีในหมู่ เพื่อนร่วมงาน	167	95	3.08	1.22	ปานกลาง
28. เพื่อนร่วมงานมีการแก่งแย่งความดี ความชอบซึ่งกันและกัน	136	126	3.06	1.16	ปานกลาง
29. ผู้บังคับบัญชามักไม่ค่อยได้ให้ คำปรึกษาเมื่อท่านต้องการ	160	102	3.25	1.17	ปานกลาง
30. การขาดคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน	206	56	2.55	1.04	ปานกลาง
รวม			3.41	.76	สูง

จากตารางที่ 4-12 เมื่อพิจารณาความเครียดด้านสัมพันธภาพของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขพบว่า จำนวนข้าราชการที่ตอบว่าไม่มีความเครียดจะสูงกว่าจำนวนข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดทุกข้อ

ในส่วนของข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดด้านสัมพันธภาพจะพบว่า มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีการประเมินคะแนนความเครียดสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี ($\bar{X} = 3.32$) ผู้บังคับบัญชามักไม่ค่อยได้ให้คำปรึกษาเมื่อต้องการ ($\bar{X} = 3.25$) และผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับใน

ความสามารถ ($\bar{X} = 3.11$) ซึ่งจัดอยู่ในความเครียดระดับปานกลาง ส่วนความเครียดที่ถูกประเมินด้วยคะแนนน้อยที่สุด คือ การขาดคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.55$) ซึ่งจัดอยู่ในความเครียดระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4-13 จำนวนผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงานและผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ที่มีความเครียดในการทำงาน และระดับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	ไม่มี ความเครียด		มีความเครียด		
	n	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
31. แนวความคิดในการทำงานของท่าน ขัดแย้งกับแนวความคิดขององค์การ	195	97	2.66	1.26	ปานกลาง
32. นโยบายการบริหารงานของ หน่วยงานไม่ชัดเจน	118	174	3.03	1.19	ปานกลาง
33. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม	137	155	3.29	1.26	ปานกลาง
34. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองและ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน	155	137	3.25	1.34	ปานกลาง
35. การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน	113	179	3.11	1.33	ปานกลาง
36. สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ เหมาะสม	162	130	2.91	1.29	ปานกลาง
37. อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน ไม่เพียงพอ	153	139	2.84	1.34	ปานกลาง
38. ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าใจในการปฏิบัติ ของท่านบางเรื่อง	94	198	2.87	1.23	ปานกลาง
39. ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ สังกัดมีความไม่เหมาะสม	126	166	2.88	1.31	ปานกลาง

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	ไม่มี	มีความเครียด			
	ความเครียด				
	n	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
40. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงาน	75	217	3.11	1.33	ปานกลาง
41. การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน เป็นไปด้วยความล่าช้า	121	141	2.91	1.23	ปานกลาง
รวม			3.14	.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-13 เมื่อพิจารณาความเครียดด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขพบว่า จำนวนข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดจะสูงกว่าจำนวนข้าราชการที่ตอบว่าไม่มีความเครียดเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องแนวความคิดในการทำงานของตนขัดแย้งกับแนวความคิดขององค์การ ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม และอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ พบว่า ข้าราชการที่ตอบว่าไม่มีความเครียดจะมากกว่าข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียด

ในส่วน of ข้าราชการที่ตอบว่ามีความเครียดโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ จะพบว่า มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีการประเมินคะแนนความเครียดสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.29$) ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.25$) และการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.11$) ซึ่งจัดอยู่ในความเครียดระดับปานกลาง ส่วนความเครียดที่ถูกประเมินด้วยคะแนนน้อยที่สุด คือแนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวความคิดขององค์การ ($\bar{X} = 2.66$) ซึ่งจัดอยู่ในความเครียดระดับปานกลาง

4.4 ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข นำเสนอเป็นภาพรวมดังแสดงในตารางที่ 4-14 และนำเสนอเป็นรายด้านดังแสดงในตารางที่ 4-15 ถึงตารางที่ 4-23 โดยแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	3.45	.51	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.67	.53	ปานกลาง
ด้านสภาพภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ	3.32	.59	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.08	.68	ปานกลาง
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	3.35	.73	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน	3.01	.67	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.21	.56	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.60	.83	ปานกลาง
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.17	.72	ปานกลาง
รวม	3.34	.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-14 โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ข้าราชการสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่ง 3 ลำดับแรกที่ข้าราชการสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในงานสูงที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.67$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.60$) และด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.45$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในด้าน
ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ

ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าเบื่อ	3.32	.90	ปานกลาง
2. งานของท่านเป็นงานที่ง่ายเกินไปสำหรับความสามารถของท่าน	3.53	.87	ปานกลาง
3. ท่านพอใจเมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ	3.56	.88	ปานกลาง
4. ท่านได้รับอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง	3.54	.92	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านตรวจตรา ควบคุมงานของท่านมากเกินไป	3.30	.91	ปานกลาง
รวม	3.45	.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-15 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในลักษณะของงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในด้าน
ความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6. ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.88	.70	สูง
7. ท่านมีผลงานที่ภาคภูมิใจในการทำหน้าที่ที่ท่านทำอยู่	3.79	.80	สูง
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.79	.72	สูง
9. ท่านพยายามทุกวิถีทางที่จะป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน	3.98	.76	สูง
10. ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	2.98	1.05	ปานกลาง
11. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มเติมความรู้ทักษะจากหน่วยงาน เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม	3.58	1.01	ปานกลาง
รวม	3.67	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-16 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นในเรื่องของการได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะจากหน่วยงาน และการมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.98$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในด้านสถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ

ด้านสถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12. ท่านได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	2.96	.97	ปานกลาง
13. ท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลในหน่วยงาน	3.25	.74	ปานกลาง
14. ท่านไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคลากรในหน่วยงาน อื่นที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่าน	3.74	.90	สูง
รวม	3.32	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-17 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในสถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการประเมินความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานร่วมกับตนเอง ($\bar{X} = 3.74$) ด้วยคะแนนสูงที่สุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับจากบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.25$) และการได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 2.96$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4- 18 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในนโยบาย และการบริหารในองค์กร

ด้านนโยบายและการบริหารในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
15. นโยบายของหน่วยงานมีความชัดเจน เหมาะสม	2.91	.84	ปานกลาง
16. นโยบายของหน่วยงานมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	3.06	.78	ปานกลาง
17. หน่วยงานของท่านมีการแจ้งแนวทางปฏิบัติให้ข้าราชการ ทุกคนทราบ	3.12	.93	ปานกลาง
18. นโยบายการบริหารของหน่วยงานมีผลทำให้การทำงาน ของท่านไม่สะดว	3.23	1.00	ปานกลาง
รวม	3.08	.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-18 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4- 19 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคล ในหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
19. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารปกครอง	2.97	.86	ปานกลาง
20. ผู้บังคับบัญชานิยมนำคำปรึกษา คำชี้แจง หรือสอนงาน ในการปฏิบัติงานเสมอ	3.21	1.02	ปานกลาง
21. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน	3.55	.95	ปานกลาง
22. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับท่านเป็นไปด้วยดี	3.38	.89	ปานกลาง
23. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือท่านไม่ว่าจะเป็น เรื่องส่วนตัวหรืองานเป็นอย่างดี	3.63	.82	ปานกลาง
รวม	3.35	.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-19 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในวิธีการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในด้านคำตอบแทน

ด้านคำตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
24. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	2.96	.93	ปานกลาง
25. ท่านพอใจกับผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น สวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง จากหน่วยงาน	2.92	.97	ปานกลาง
26. ท่านไม่ได้รับการพิจารณาเงินเดือนตามที่คาดหวัง	3.15	1.04	ปานกลาง
รวม	3.01	.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-20 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในคำตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
27. บรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่นอากาศ เสียง แสง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.38	.88	ปานกลาง
28. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม	3.14	.85	ปานกลาง
29. พื้นที่ในการทำงานของท่านไม่มีความเป็นส่วนตัว	3.05	.98	ปานกลาง
30. ในหน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติเพียงพอต่อ การปฏิบัติงาน	3.29	.99	ปานกลาง
รวม	3.21	.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-21 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
31. หน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันถือว่ามีความมั่นคง	3.51	.93	ปานกลาง
32. หน่วยงานของท่านมีความมั่นคง	3.68	.94	สูง
รวม	3.60	.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-22 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในเรื่องที่หน่วยงานของตนมีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.68$) ได้รับการประเมินด้วยคะแนนที่อยู่ในระดับสูง ส่วนในเรื่องของหน้าที่ที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.51$) ได้รับการประเมินด้วยคะแนนที่อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
33. ท่านเดินทางมาทำงานไม่สะดวก	3.46	1.12	ปานกลาง
34. การทำงานในหน่วยงานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้เวลาให้กับครอบครัว	2.95	1.05	ปานกลาง
35. การทำงานของท่านไม่ก่อให้เกิดปัญหาครอบครัว	3.10	1.07	ปานกลาง
รวม	3.36	.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-23 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการประเมินความพึงพอใจในรายข้อด้วยคะแนนที่อยู่ระดับปานกลางทั้งสิ้น

4.5 ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนำเสนอเป็นภาพรวมดังแสดงในตารางที่ 4-24 และนำเสนอเป็นรายด้านดังแสดงในตารางที่ 4-25 ถึงตารางที่ 4-27 โดยแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพและปริมาณงาน	3.02	.33	สูง
ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.93	.28	ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	3.10	.48	สูง
รวม	3.02	.29	สูง

จากตารางที่ 4-24 โดยภาพรวม พบว่า ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการมีผลการปฏิบัติงานในด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.10$) และด้านคุณภาพและปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.02$) อยู่ในระดับสูง ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.93$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน

ด้านคุณภาพและปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความปราณีต	2.86	.35	ปานกลาง
2. ผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความถูกต้องตามมาตรฐานงานที่กำหนด	2.97	.51	ปานกลาง
3. ผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความครบถ้วนตามมาตรฐานงานที่กำหนด	3.08	.48	สูง
4. ปริมาณงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมาย	3.13	.50	สูง
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย	3.07	.55	สูง
รวม	3.02	.33	สูง

จากตารางที่ 4-25 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการปฏิบัติของข้าราชการในเรื่องปริมาณงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.13$) ความครบถ้วนตามมาตรฐานงานที่กำหนด ($\bar{X} = 3.08$) และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.07$) ได้รับการประเมินด้วยคะแนนที่อยู่ในระดับสูง ส่วนความถูกต้องตามมาตรฐานงานที่กำหนด ($\bar{X} = 2.97$) และความปราณีต ($\bar{X} = 2.86$) ของผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6. ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน	2.91	.28	ปานกลาง
7. ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	3.07	.43	สูง
8. ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	2.98	.49	ปานกลาง
9. ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.10	.41	สูง

ตารางที่ 4-26 (ต่อ)

ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10. ผู้ได้บังคับบัญชามีความเข้าใจในขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน	3.06	.38	สูง
11. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดความคิดเห็น ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับเพื่อนร่วมงานให้ได้รับทราบอย่างถูกต้องชัดเจน	2.75	.46	ปานกลาง
12. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดความคิดเห็น ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้รับทราบอย่างถูกต้องชัดเจน	2.61	.54	ปานกลาง
รวม	2.93	.28	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-26 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.10$) ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.07$) และ ความเข้าใจในขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.06$) อยู่ในระดับสูง ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานในเรื่องการมีความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.98$) มีความรอบรู้ ($\bar{X} = 2.91$) ความสามารถถ่ายทอดความคิดเห็น ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.75$) และผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้รับทราบอย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 2.61$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
13. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.11	.60	สูง
14. ผู้ได้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.18	.59	สูง
15. ผู้ได้บังคับบัญชามีการติดตามงานจนงานเสร็จสิ้น	3.08	.54	สูง
16. ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานเป็นที่ไว้วางใจ และเชื่อถือได้	3.12	.54	สูง

ตารางที่ 4-27 (ต่อ)

ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
17. ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.22	.62	สูง
18. ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรกำหนดไว้	3.16	.67	สูง
19. ผู้ได้บังคับบัญชาเคารพเชื่อฟังคำสั่งของหัวหน้า	2.99	.65	ปานกลาง
20. ผู้ได้บังคับบัญชามาทำงานอย่างสม่ำเสมอ	3.14	.61	สูง
21. ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าออกทำงานตรงเวลา	2.91	.73	ปานกลาง
รวม	3.10	.48	สูง

จากตารางที่ 4-27 โดยรวมจะเห็นว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ได้รับการประเมินด้วยคะแนนที่อยู่ในระดับสูงทั้งสิ้น ยกเว้นผลการปฏิบัติงานในเรื่องของการเคารพเชื่อฟังคำสั่งของหัวหน้า ($\bar{X} = 2.99$) และการเข้าออกทำงานตรงเวลา ($\bar{X} = 2.91$)

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานนำเสนอแสดงในตารางที่ 4-29 ถึงตารางที่ 4-30 โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient: r) ดังต่อไปนี้

4.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4-28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน (r)

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร	ความเครียดในการทำงาน (ค่า r)
ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	.139
ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	.223**
ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	-.045
ลักษณะความเป็นชาย	-.062
ลักษณะความเป็นหญิง	-.001
ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	.071

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-28 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .223$) ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านอื่น ๆ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 4-29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน (r)

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร	ความพึงพอใจในงาน (ค่า r)
ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	.045
ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	-.101
ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	.066
ลักษณะความเป็นชาย	-.004
ลักษณะความเป็นหญิง	.217**
ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	-.052

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-29 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .217$) ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านอื่น ๆ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงาน

4.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน (r)

การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ	ผลการปฏิบัติงาน (ค่า r)
ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	.030
ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	.007
ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	.191**
ลักษณะความเป็นชาย	.021
ลักษณะความเป็นหญิง	.081
ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	.109

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-30 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .191$) สำหรับความสัมพันธ์กันระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านอื่น ๆ กับผลการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีข้อสรุป การอภิปราย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1.1 เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

5.1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

5.1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

5.1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนกลาง จำนวน 756 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง จำนวน 262 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามหน่วยงาน และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนด

5.1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามและแบบประเมินทั้ง 4 ฉบับดังกล่าวผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

5.1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้มอบแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้กับผู้รับผิดชอบเพื่อนำไปแจกในชั้นต่อไปตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนด โดยชี้แจงวิธีการแจกแบบสอบถามและแบบประเมิน พร้อมทั้งแนบคำชี้แจงในการตอบอย่างละเอียดไปพร้อมกับแบบสอบถามและแบบประเมินดังกล่าวเพื่อความเข้าใจของผู้ตอบ สำหรับแบบสอบถามและแบบประเมินที่ให้ข้าราชการตอบ ผู้วิจัยได้รวมแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร แบบประเมินความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานให้อยู่ในชุดเดียวกัน โดยแจกเป็นจำนวนทั้งสิ้น 330 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 285 ฉบับ เพื่อนำมาตรวจความสมบูรณ์ของการตอบ พบว่า แบบสอบถามและแบบประเมินที่สมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้จำนวน 262 ฉบับ ในส่วนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่แจกให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการได้นำไปแจกเป็นจำนวน 70 ฉบับ และได้รับคืนมาจำนวน 47 ฉบับ เพื่อนำมาตรวจความสมบูรณ์ของการตอบ พบว่า ได้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 42 ฉบับ

5.1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณและวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

ก) ค่าความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานในสังกัด และใช้วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนข้าราชการที่มีความเครียดและไม่มีความเครียดในการทำงาน

ข) ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานในสังกัด

ค) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ง) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Coefficient of Correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ .01

5.1.3 ผลการวิจัย

5.1.3.1 ผลการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และความเป็นกลุ่มนิยมอยู่ในระดับสูง ในขณะที่มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และความเป็นชายอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับต่ำ

5.1.3.2 ผลการศึกษาความเครียดในการทำงาน พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง

5.1.3.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในงาน พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง

5.1.3.4 ผลการศึกษาผลการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีผลการปฏิบัติงานระดับสูง

5.1.5.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมเพียงลักษณะเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .223$)

5.1.5.6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิงเพียงลักษณะเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .217$)

5.1.5.7 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมเพียงลักษณะเดียวที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .191$)

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กร อันจะนำมาซึ่งการเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง โดยผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นสำคัญของการอภิปรายผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

5.2.1 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร

จากการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขพบว่า ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และความเป็นกลุ่มนิยมอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และความเป็นชาย อยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนุสาสนี (2545: บทคัดย่อ) เบญจมาศ (2546: บทคัดย่อ) และปัทมา (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่าสมาชิกขององค์กรดังกล่าวมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในอันดับต้น ๆ ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมในอันดับท้าย ๆ โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายผลการศึกษากการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรได้ ดังนี้

ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจอยู่ในระดับสูง ทำให้มองเห็นได้ว่า สมาชิกในองค์กรมีการยอมรับความไม่เท่าเทียมกันของอำนาจและสถานภาพระหว่างสมาชิกแต่ละคนในองค์กร ซึ่งแสดงออกถึงความแตกต่างกันในด้านอำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การได้รับการยกย่องทางสังคม เงินเดือน และสิทธิพิเศษต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ (2536: 46) และสุมาลี (2539: 71) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรไทยว่ามีลักษณะการใช้อำนาจสูงกว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านอื่น ๆ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีการจัดโครงสร้างองค์กรในลักษณะของการแบ่งหน่วยงานต่าง ๆ เป็นระดับกลุ่มงาน โดยจัดแบ่งเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย สำนัก กลุ่มงาน ฝ่าย และหน่วยงาน ภายใต้โครงสร้างดังกล่าวอาจทำให้ข้าราชการในองค์กรได้รับการปฏิบัติแตกต่างกันออกไปตามลำดับชั้น เช่น การเสนอความคิดเห็นของตนใน

การทำงาน การได้รับพิจารณาการปรับตำแหน่ง การศึกษาต่อ เป็นต้น จึงอาจทำให้ข้าราชการรู้สึกและยอมรับความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายอำนาจภายในองค์กรโดยปริยาย เหตุผลอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะข้าราชการไทยยังคงยึดถือระบบอุปถัมภ์ โดยวิโรจน์ (2542: 137-139) ให้ข้อคิดเห็นว่า ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ชอบที่จะแสดงออกในความยิ่งใหญ่ วางตัวเป็นผู้มีอำนาจ จึงกระทำการให้การสนับสนุน ค้ำครอง ข้าราชการชั้นผู้น้อยจากผู้อื่น ขณะเดียวกันข้าราชการชั้นผู้น้อยก็มีหน้าที่ ดิดสอยห้อยตาม คอยปรนนิบัติรับใช้ เอาอกเอาใจข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ และยังคงมีข้าราชการไทยบางส่วนมีนิสัยที่ชมชอบหรือสืบสายจากขุนนาง ตลอดจนยึดมั่นตนเองเป็นชนชั้นปกครอง มักพยายามทำตัวเป็นคนบุญหนักศักดิ์ใหญ่ ให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยเห็นและให้ลำนึกว่าเป็นคนด้าด้อยวาสนาและเป็นคนละชั้นกัน โดยมีการทำเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยากหรือสร้างขั้นตอนต่าง ๆ ขึ้นมา เช่น เข้าพบยาก สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ข้าราชการเกิดถึงความรู้สึกความไม่เท่าเทียมกัน และเกิดการรับรู้จนเคยชิน นอกจากนี้ยังทำให้ข้าราชการมองว่าอำนาจเป็นสิ่งพึงปรารถนาอย่างยิ่ง เพราะอำนาจมีส่วนสำคัญที่ทำให้คนมีสถานภาพสูงต่ำ เป็นที่สรรเสริญหรือเหยียดหยาม มีความสุขหรือความทุกข์ หากข้าราชการผู้ใดไม่มีอำนาจอาจถูกเบียดเบียนได้ง่าย และประชาชนทั่วไปก็ไม่ให้เกียรติ แต่พอมีอำนาจหรือตำแหน่งหน้าที่ ผู้ที่เคยเบียดเบียนหรือไม่ให้เกียรติก็จะแสดงความยำเกรงเคารพยกย่อง ซึ่งถ้าหากลักษณะของวัฒนธรรมการทำงานด้านนี้มีมากเกินไปจะส่งผลให้ข้าราชการภายในองค์กรจะมีการปฏิบัติตามและการเคารพต่อผู้มีอำนาจเหนือมากเกินไป ซึ่งทำให้ระบบการบริหารหรือการทำงานของไทยกลับกลายเป็นลักษณะของบุคคลที่มุ่งจะทำงานเอาใจเจ้านายมากกว่าจะสนใจในเรื่องประสิทธิภาพประสิทธิผลและการปฏิบัติได้ (Daniel, 1968: 54)

ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้นอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสมาชิกในองค์กรให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่ม และมีความผูกพันต่อกลุ่มมาก โดยลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมจะเป็นมิติตรงข้ามกับลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า การที่องค์กรมีความเป็นกลุ่มนิยมนั้นก็จะเป็นเสมือนข้อตรงข้ามกับความเป็นปัจเจกนิยม ซึ่งลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมนั้นแสดงออกให้เห็นว่า สมาชิกในองค์กรมีความเชื่อว่า การทำงานคนเดียวจะได้ผลงานดีกว่าทำงานเป็นกลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับเป้าหมายหรือความต้องการ และความสำเร็จของตนเอง จะเห็นได้ว่าหากองค์กรใดมีความเป็นกลุ่มนิยมมากก็จะมีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมน้อย ผลการศึกษาครั้งนี้จึงสอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของงงลักษณ์ (2536: 46) ที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรไทยพบว่า มีลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลต่ำ และงานวิจัยของ Hofstede (1997: 43) ที่พบว่า ประเทศไทยมีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมน้อยกว่าค่าดัชนีเท่ากับ 20) อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ

Hauser (1959 อ้างถึงใน ไพบูลย์, 2532: 54) ได้ข้อค้นพบที่แตกต่าง โดยพบว่า ในการบริหารของไทย มีการแข่งขันกันอย่างมากที่จะขึ้นสู่ตำแหน่งสูงสุดทั้งในภาคเอกชนและภาคราชการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับบุคคลมากกว่าเป้าหมายขององค์กร และในระดับปฏิบัติงานมักจะเป็นลักษณะที่มุ่งไปในทางส่วนตัวของบุคคล ครอบครัว เพื่อน มากกว่าความซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์กรหรือส่วนร่วม

การที่พบว่า ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมอยู่ในระดับสูง และมีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมต่ำ น่าจะเป็นเพราะลักษณะของคนไทยส่วนใหญ่มีแนวคิดและความเชื่อว่า การทำงานและการหาความสุขเป็นกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกันได้ (วิโรจน์, 2542: 136) และลักษณะของข้าราชการไทยทุกระดับนิยมความสนุกสนาน เฮฮา ชอบงานสังคม ซึ่งถ้าใครปฏิเสธไม่ไปร่วม จะต้องถูกมองว่าไม่ดีและอาจถูกดูถูกเสียคน (วิโรจน์, 2542: 139) สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ข้าราชการมีลักษณะการทำงานแบบเน้นความเป็นกลุ่มนิยมสูง และมีความเชื่อว่า หากทำงานในลักษณะการทำงานแบบคนเดียวจะทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการทำงาน เพราะจะถูกมองว่าเป็นแพะดำของกลุ่ม หรืออาจจะมองว่า การทำงานแบบปัจเจกนิยมนั้นไม่ก่อให้เกิดการมีประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ก่อให้เกิดการแข่งขันขึ้น ซึ่งจะสร้างความรู้สึกกดดันในการทำงาน

นอกจากนี้เหตุผลอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานราชการที่จะต้องนำพาประเทศไปสู่การมีสาธารณสุขที่ดี และเป็นสังคมแห่งสุขภาวะอย่างแท้จริง ซึ่งการทำงานในองค์กรดังกล่าวนี้สมาชิกจะต้องมีการร่วมมือร่วมใจกันในทุกฝ่าย มีการให้ความสำคัญกับกลุ่ม และคำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่ม เพื่อจะนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ และนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชนในด้านสุขภาพ

ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้อีกประการหนึ่งคือ ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นชายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้น ความทะเยอทะยานในการทำงานให้สำเร็จ มีการแบ่งบทบาททางเพศอย่างชัดเจน มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่น และมีการทำงานอย่างมีอิสระพอสมควร แต่อย่างไรก็ตามก็พบว่า ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นหญิงอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สมาชิกในองค์กรจะมีความเห็นอกเห็นใจกัน มีการพึ่งพาซึ่งกันและกันในการทำงาน และให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตมากกว่าผลการปฏิบัติงานอยู่ด้วย จะเห็นได้ว่า ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ (2536: 46) ที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรไทยที่พบว่า มีลักษณะความเป็นชายต่ำ โดยพบว่า ส่วนใหญ่จะมีการรู้จักถ่อมตัว ไม่ก้าวร้าว สำนวณ หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจบ่งบอกถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่แสดงถึงลักษณะความเป็นหญิงนั่นเอง และ Hofstede (1987: 77) ก็พบเช่นกันว่า คนไทย

มีวัฒนธรรมในมิติความเป็นหญิง คือมีความอ่อนน้อม ไม่แข็งดีขึงเค้น รวมทั้ง Holmes and Tangtongtavy (1995: 45-59) ก็พบว่า วัฒนธรรมการทำงานของคนไทยมีลักษณะความเกรงใจ การให้เกียรติ และความร่วมมือในการทำงาน

การที่ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นหญิงและลักษณะความเป็นชายอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุที่มาก และมีประสบการณ์ทำงานมาก จึงมีการปรับตัวและยอมรับในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนของงาน ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาน้อยกว่าที่มักจะไม่เกิดความผูกพันกับหน่วยงาน ไม่ยอมรับสภาพความเป็นอยู่ และกฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนต่าง ๆ ภายในองค์การที่ตนปฏิบัติอยู่ (ชนินาถ, 2538: 32) ดังนั้น ข้าราชการจึงมีแนวโน้มที่จะรับรู้วัฒนธรรมองค์การในมิติความเป็นหญิงและลักษณะความเป็นชายอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้สังคมไทยนิยมความเคารพในระบบอาวุโส นิยมการถ่อมตน นิยมการประนีประนอม และเชื่อในสิทธิมนุษยชน (วิโรจน์, 2542: 131) จึงทำให้การทำงานในองค์การไม่จำเป็นต้องดิ้นรน กระตือรือร้นอะไรมากมาย เพียงให้ได้ทำงานในองค์การไปนาน ๆ นั่นเอง

นอกจากนี้ ข้าราชการยังมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเชื่อพอสมควรว่า ความไม่แน่นอนของชีวิตเป็นอุปสรรค และมองว่าความมั่นคงในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน โดยการปฏิบัติตามนโยบายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อลดความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น อยู่พอสมควร ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ (2536: 46) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การของไทยเป็นการเคารพในระบบอาวุโส และการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชา ผู้น้อยต้องเชื่อฟังคำแนะนำของผู้อาวุโสกว่า และการโต้แย้งจะต้องเป็นไปด้วยความระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พอใจเช่นเดียวกับงานวิจัยของสร้อยตระกูล (2541: 392-400) ที่พบว่า องค์การในระบบราชการจะเน้นความเป็นทางการ และยึดถือกฎระเบียบมากกว่าความเป็นส่วนตัวหรือความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ และงานวิจัยของศิริวรรณ (2541: 52-53) และ Hofstede (1997: 113) ก็พบว่าวัฒนธรรมองค์การของไทยมีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนปานกลาง

การที่ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากข้าราชการไทยมีความเป็นอนุรักษ์นิยม ไม่นิยมการเปลี่ยนแปลง ขอบรักษาสภาพเดิมที่เป็นประโยชน์แก่ตนมากกว่าการพัฒนา (วิโรจน์, 2542: 138) เพราะคิดว่าการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้ตนต้องสูญเสีย หรือขาดผลประโยชน์ โดยเชื่อว่า ตนเองมีความรอบรู้ ลู่ทางต่าง ๆ ในการทำงานอยู่แล้ว นอกจากนี้ คนไทยส่วนใหญ่มีแนวคิดและความเชื่อว่า การทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงและเอาชนะสถานะแวดล้อมเป็นการกระทำที่เป็นไปได้ยาก ซึ่งเป็นผล

เนื่องจากความเชื่อเรื่องบุญกรรม เชื่ออำนาจธรรมชาติ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การอบรมสั่งสอนมักสอนในเชิง “ห้าม” “เลียง” หรือให้มี “ขันติ” มากกว่าจะสอนให้ “ต่อสู้” หรือ “แก้ปัญหา” ลักษณะดังกล่าวทำให้คนพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ และไม่เอื้อต่อการรับสิ่งใหม่ ๆ (วิโรจน์, 2542: 136) เป็นผลทำให้ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หรืออาจเป็นเพราะข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งมองว่าตนเองมีอายุมากเกินไปที่จะเรียนรู้กับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ ๆ และมองว่าอาชีพข้าราชการนั้นเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และมีสวัสดิการให้เมื่อเกษียณอายุราชการ ไม่จำเป็นต้องดิ้นรนที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานมาก เพียงแต่รักษาสภาพการเป็นข้าราชการไว้ เพื่อความสะดวกสบายตอนบั้นปลายชีวิตจึงยอมรับกับสภาพที่เป็นอยู่

5.2.2 ความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาความเครียดในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ข้าราชการมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ (2543: บทคัดย่อ) จตุพร (2546: บทคัดย่อ) และวีระศักดิ์ (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่า สมาชิกในองค์กรดังกล่าวมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ นุชรรัตน์ (2542: บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สมาชิกในองค์กรมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาในรายละเอียด พบว่า ข้าราชการที่มีความเครียดในการทำงานส่วนใหญ่มีจำนวนน้อยกว่าข้าราชการที่ไม่มีความเครียดในการทำงาน และในส่วนของข้าราชการที่มีความเครียดในการทำงานนั้นมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ซึ่งข้าราชการที่มีอายุมากจะมีการปรับตัวกับสถานการณ์ในการทำงานที่ดี ทั้งนี้เพราะข้าราชการมีแนวโน้มที่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหามาก และสามารถจัดการความเครียดได้ดี จึงส่งผลให้ข้าราชการมีความเครียดในการทำงานไม่มากนัก โดยมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือเป็นระดับที่ไม่รุนแรง สามารถเกิดขึ้นและหายได้เอง โดยอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจบ้าง หรืออาจมีผลเสียต่อการดำเนินชีวิตเพียงบางส่วนเท่านั้น งานวิจัยของรัตติพร (2544: 112) พบว่า อายุที่เพิ่มมากขึ้นมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในชีวิตมากขึ้น ซึ่งน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ข้าราชการส่วนใหญ่ปรับตัวและมีความเครียดไม่มาก เหตุผลอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะคนไทยส่วนใหญ่มีแนวคิดและความเชื่อว่า การทำงานอย่างเดียวยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ชีวิตการทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่น บุญกรรม โชคชะตา ไสยศาสตร์ ความสัมพันธ์กับคนอื่น การประชาสัมพันธ์ตนเอง การเลือกวิธีที่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้ไม่จริงจังกับ

การทำงาน (วิโรจน์, 2542: 136) จึงส่งผลให้ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่มีความเครียดในการทำงานหรือหากมีความเครียดก็จะอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก

5.2.3 ความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ (2543: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษการประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดกาญจนบุรี และงานวิจัยของกมล (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ผลิตละครโทรทัศน์ของ บริษัท กันตนา วิดีโอ โปรดักชั่นส์ จำกัด และ บริษัท เอ็กแซ็กท์ จำกัด รวมทั้งงานวิจัยของ ตุลา (2542: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยพบว่า สมาชิกในองค์กรที่กล่าวมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าบุคลากรจะทำงานในหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนก็มักจะมี ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะค่านิยมของบุคลากรดังกล่าวไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบรักษาสภาพเดิมที่เป็นอยู่ จึงมีการยอมรับและพึงพอใจในในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ หรือระเบียบ แบบแผนของงาน เพื่อไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานขึ้น แต่ก็ยังไม่ถึงกับมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากอาจมีบางสิ่งบางอย่างที่ยังไม่ตรงกับความต้องการมากนัก

การที่ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน อาจเนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่จากการสำรวจมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 11 ปี ขึ้นไป ซึ่งการมีประสบการณ์ที่มากเช่นนี้ส่งผลให้เกิดความเข้าใจ และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร (2543: 124) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลทำงานเป็นระยะเวลานานจะมีความรู้ความชำนาญในงานมาก จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำมากขึ้นไปด้วย หรืออาจเป็นเพราะปัจจุบันการหางานใหม่เป็นเรื่องที่ยากลำบาก ประกอบกับการมีอายุมากทำให้โอกาสในการหางานทำใหม่และการได้รับการพิจารณาให้เข้าทำงานก็ยิ่งจะเป็นเรื่องยากมากขึ้น จึงทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่เพื่อรักษาสภาพที่เป็นอยู่ และพยายามปรับตัวให้พึงพอใจกับงานที่ทำ

5.2.4 ผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ข้าราชการมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง การศึกษาส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของกรรณิการ์ (2543: บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษการประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกาญจนบุรี งานวิจัยของครุณี (2541: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 12 และงานวิจัยของบุรจิต (2542: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตยางยนต์ ตลอดจนงานวิจัยของเบญจมาศ (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง วัฒนธรรมองค์การ ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าสมาชิกในองค์การที่กล่าวทั้งหมดมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง การที่ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากทำให้มีทักษะ มีความรู้ความเข้าใจ และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานมาก ส่งผลให้การปฏิบัติงานของข้าราชการสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ (2543: 87) และรัตติพร (2544: 112) ที่พบว่า อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า ถึงแม้ว่าข้าราชการจะมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผลการปฏิบัติงานยังอยู่ในระดับที่สูง แสดงให้เห็นว่าระดับความเครียดปานกลางน่าจะเป็นระดับที่เหมาะสมที่จะทำให้การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ (2543: 125) Braham and Calm (1981: 17) และ Robbin (2001: 386) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็นรูปตัว U กลับหัว กล่าวคือ ภายใต้อัตราความเครียดต่ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง

5.2.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมเพียงลักษณะเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .223$) โดยเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งหมายความว่า ยิ่งบุคคลมีความเป็นปัจเจกนิยมสูงจะยิ่งทำให้มีความเครียดในการทำงานสูงขึ้น ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะวัฒนธรรมองค์การด้านนี้มีลักษณะของการทำงานที่จะต้องทำงานคนเดียว มุ่งให้ความสำคัญส่วนบุคคลสูง คำนึงถึงเป้าหมายที่ตนจะได้รับเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการทำงานจึงมีลักษณะที่ต้องรับผิดชอบงานนั้น ๆ เพียงลำพัง และไม่ว่าการทำงานของตนเองจะเกิดผลดีหรือผลเสียตามมา ตนเองก็ต้องรับผลที่เกิดขึ้นเพียงผู้เดียว จึงทำให้ต้องพยายามทำงานโดยไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้น ซึ่งสถานการณ์เหล่านี้เองที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดตามมา

ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย ความเป็นหญิง และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็น เพราะการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านดังกล่าวอาจมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจส่งผลให้ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านดังกล่าวกับความเครียดในการทำงานมีค่าน้อย และไม่เด่นชัดเพียงพอที่จะทำให้สามารถพบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นกลุ่มนิยม และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 12-22 ปี ซึ่งจะทำให้มีความเข้าใจ และสามารถที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี รวมทั้งข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข อาจมีความเชื่อและยอมรับว่า เป็นเรื่องปกติธรรมดาที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจ มีการตัดสินใจผ่านทางสายบังคับบัญชา มีการกำหนดลำดับชั้นอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน และมีการแบ่งงานกันทำ รวมถึงการมีกฎเกณฑ์ ระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เป็นทางการ เพราะองค์การนี้เป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้นมีวัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นกลุ่มนิยม และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

นอกจากนี้ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านความเป็นชาย และลักษณะความเป็นหญิงกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ไม่พบความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะ ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ข้าราชการมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นหญิง ($\bar{X} = 1.30$) และลักษณะความเป็นชาย ($\bar{X} = 1.10$) อยู่ในระดับปานกลางทั้งสองลักษณะและมีความแตกต่างกันไม่มากนักที่จะส่งผลให้ข้าราชการจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานด้านใดด้านหนึ่งดังกล่าวมากพอที่จะทำให้เกิดความเครียดได้ จึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมดังกล่าวกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้

5.2.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษา พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิงเพียงลักษณะเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .217$) โดยเป็นไปตามสมมติฐาน

การที่การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน น่าจะเนื่องจากวัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นหญิงมีลักษณะของการพึ่งพาอาศัยกัน การเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน การคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง และให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต สิ่งเหล่านี้ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างอบอุ่น เกิดการทำงานด้วยความมั่นใจ สบายใจ นอกจากนี้ความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กรเป็นไปอย่างเป็นมิตรแบบเครือญาติ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นลักษณะที่พึงประสงค์แทบทั้งสิ้น จึงทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกมล (2544: 28) ที่กล่าวว่า ระบบความสัมพันธ์ในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้คนทำงานอย่างเต็มกำลัง อย่างไรก็ตาม ระบบความสัมพันธ์ในองค์กรมีอยู่หลายระบบ บางระบบก็เอื้ออำนวยให้เกิดการจูงใจ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระบบที่เอื้ออำนวยให้เกิดการจูงใจในการทำงานคือระบบความสัมพันธ์ในรูปแบบของวัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นหญิง เนื่องจากลักษณะของวัฒนธรรมดังกล่าวจึงส่งเสริมให้ข้าราชการในองค์กรมีการดูแลเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งจะมีความผูกพันความรู้สึกนึกคิดให้อุ่นอ่อนไปตามกระแสงานด้วย จึงส่งผลให้ข้าราชการมีความพึงพอใจในงาน หรืออาจกล่าวได้ว่า การที่องค์กรมีวัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นหญิงเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานของข้าราชการก็เป็นได้

ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะดังกล่าวอาจมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งส่งผลให้ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านดังกล่าวกับความพึงพอใจในงานมีค่าลดลง หรือว่าอาจไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ที่จะทำให้พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะต่างๆ ดังกล่าวกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ ดังนั้นไม่ว่าองค์กรจะมีลักษณะวัฒนธรรมการทำงานเหล่านี้หรือไม่ก็จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานขึ้น ยกเว้นวัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเป็นหญิง ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างเห็นได้ชัด

เหตุผลอีกประการหนึ่งที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนกับความพึงพอใจในงานน่าจะเป็นเพราะข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 12-22 ปี ซึ่งข้าราชการจะมีการเรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเป็นเวลานาน จึงส่งผลให้ข้าราชการสามารถ

ยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานด้านดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่อาจมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมากกว่าการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานดังกล่าว อย่างเช่น การที่ข้าราชการมีความเชื่อว่าอาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และมีความมั่นคง จึงมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ หรืออาจเป็นเพราะว่าข้าราชการมีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้เป็นอย่างดี

5.2.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา พบว่า มีเพียงการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะเดียวที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .191$) และเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การที่การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อาจสืบเนื่องมาจาก วัฒนธรรมองค์การด้านนี้สมาชิกจะมีการแสดงออกในลักษณะของความผูกพันกับกลุ่ม ให้ความสำคัญกับกลุ่มและหน่วยงานมากกว่าเรื่องของตนเองในการทำงาน และมีการร่วมกันทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความสัมพันธ์ ทำให้เกิดการร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดขวัญในการทำงาน เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรมากขึ้น รวมทั้งเป็นการส่งเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของข้าราชการจึงทำให้ข้าราชการมีผลการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับที่คุณวุฒิ (2543: 77) ได้กล่าวว่า คนส่วนใหญ่ปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับและร่วมมือใกล้ชิดกับกลุ่ม ถ้ามีการร่วมมือร่วมใจกันมากขึ้น ก็จะทำให้การปฏิบัติงานของกลุ่มประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ธิดิวุฒิ (2543: บทคัดย่อ) พบเช่นเดียวกันว่า วัฒนธรรมองค์การการทำงานแบบเป็นทีมสนับสนุนให้เกิดผลดีต่อการทำงาน

ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นชาย ความเป็นหญิง และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานมากมีแนวโน้มที่สามารถยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นชาย ความเป็นหญิง และ

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ไม่เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ และนอกจากนี้อาจจะมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการได้ อย่างเช่น การกำหนดเป้าหมายของงานทั้งหน่วยงานใหญ่หน่วยงานย่อย และเป้าหมายส่วนบุคคล ภายในองค์กร เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งนี้

จากการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยขอให้ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับต่ำ และด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมอยู่ในระดับสูง รวมทั้งพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งพัฒนาให้มีการทำงานแบบเป็นทีม เพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน เพราะการมีส่วนร่วมในการทำงาน ในขณะที่การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมทำให้เกิดความเครียด ดังนั้น องค์กรควรรักษารูปแบบวัฒนธรรมการทำงานในลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมนี้ไว้ โดยองค์กรควรมีส่งเสริมให้ข้าราชการร่วมมือและประสานผลประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน พยายามลดการแข่งขันระหว่างข้าราชการ และส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีในหมู่ข้าราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดกีฬา การจัดงานสังสรรค์ในงานเทศกาลต่าง ๆ เช่น งานปีใหม่ ลอยกระทง เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษารั้งนี้ พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงว่า ข้าราชการยังยึดติดกับการทำงานแบบราชการที่มีการแบ่งงานมีกฎเกณฑ์และระเบียบที่เป็นทางการมาก มีการรวมศูนย์อำนาจ รวมทั้งการตัดสินใจต้องมีการผ่านสายบังคับบัญชา ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่คล่องตัวในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ดังนั้นองค์กรควรที่จะลดการบริหารงานแบบราชการลง กล่าวคือ องค์กรควรมีการกระจายอำนาจ มีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและการทำงานให้มากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้ข้าราชการปรึกษาหารือปัญหาต่าง ๆ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำของอำนาจให้แคบลง ซึ่งองค์กรอาจมีการนำรูปแบบการทำงานแบบใหม่

เรียกว่า One Stop Service หรือ การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการทำงาน และเกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน รวมทั้งยังเป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินงานต่าง ๆ โดยจะมีระบบการทำงานอย่างมีขั้นตอน และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ One Stop Service ยังเป็นระบบที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานให้กับสมาชิกในองค์กรเองหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานในหน่วยงาน โดยไม่ต้องรอการพิจารณา การตัดสินใจหรือการได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงและผู้บริหารคนอื่น ๆ ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ ซึ่งสมาชิกสามารถตัดสินใจ แก้ไข หรือดำเนินการภายใต้อำนาจและหน้าที่ของตนที่ทำได้ในทันที

2. ผลการศึกษาที่พบว่า ข้าราชการมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางนั้น องค์กรควรจะรักษาความเครียดในระดับนี้ต่อไป และไม่ควรสร้างสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง เพราะระดับความเครียดที่สูงมากเกินไปจะส่งผลให้การทำงานของสมาชิกในองค์กรลดลง ดังนั้น ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพื่อให้ข้าราชการไม่รู้สึกเครียดหรือกดดันในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้อำนาจการตัดสินใจในงานหรือการให้อิสระในการทำงาน รวมทั้งองค์กรควรจัดให้มีการให้คำปรึกษาแก่ข้าราชการที่มีความเครียด โดยอาจจัดหน่วยงานรับปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ของข้าราชการ หรือมีการจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ให้ข้าราชการเข้ามามีส่วนร่วมเป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่มีความเครียดในการทำงาน ซึ่งการที่บุคคลไม่มีความเครียดเป็นระยะเวลานาน อาจจะทำให้ขาดความกระตือรือร้น หรือขาดแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรหาแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้น หรือมีแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้น เช่น การมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ การหมุนเวียนงานเพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้เผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ การส่งเสริมให้มีการเน้นเป้าหมายการทำงานของตนเองอย่างเหมาะสม การจัดให้มีโครงการประเมินศักยภาพของสมาชิกเพื่อให้มีการพัฒนาตนเองในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นโดยมีการแจ้งผลการประเมินว่าควรมีการปรับปรุงแก้ไขการทำงานอย่างไรต่อไป และมีการส่งเสริมให้สมาชิกมีพัฒนาการในการพัฒนาการทำงานของตนอย่างสม่ำเสมอ

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นหญิงอยู่ในระดับปานกลาง และการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในด้านลักษณะความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิงด้วยการให้การดูแลเอาใจใส่สิ่งที่มีผลต่ออารมณ์ ความรู้สึก และที่สำคัญทางจิตใจ เช่น การส่งเสริมให้มีการแก้ปัญหาคัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอม การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพชีวิต เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในงาน

ของสมาชิกให้เกิดขึ้น นอกจากนี้องค์การควรมีการหาแนวทางการเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการให้มีระดับที่สูงขึ้น เช่น ผู้บังคับบัญชาควรเปิดใจ รับฟัง รับรู้ปัญหา และพร้อมที่จะแก้ปัญหของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ องค์การควรพัฒนาและปรับปรุงค่าตอบแทนโดยคำนึงถึงความต้องการของข้าราชการ และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานประเภทอื่น ๆ เช่น องค์การรัฐวิสาหกิจ และอุตสาหกรรม เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของผลการศึกษาที่ได้จากลักษณะขององค์การที่ต่างกัน
2. ควรนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ เข้ามาใช้ร่วมกัน นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อเปิดโอกาสที่ให้ข้าราชการได้แสดงความคิดเห็นและมีโอกาสได้รับการเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และเป็นข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
3. ควรนำวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบอื่น ๆ มาใช้ในการศึกษารั้งต่อไป เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง หรือเพื่อนร่วมเป็นผู้ประเมิน เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กาญจนา สุภรพันธุ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- กมลดา สินธุสุวรรณ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ผลิตละครโทรทัศน์ของบริษัท กันตนา วิดีโอ โปรดักชั่นส์ จำกัด และบริษัท เอ็กแซ็กท์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- กรรณิการ์ สุวรรณศักดิ์ชัย. “ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.
- กริช สืบสนธิ์. วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2538.
- กิตติพัฒน์ ดารากร ณ อยุธยา. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2546-2550. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.), 2546.
- ศิริมาส อเต็นต้า. “การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

คุณวุฒิ คนฉลาด. เอกสารคำสอนวิชา 430563 : การพัฒนาองค์กร. ชลบุรี : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539.

จตุพร พุกขหิรัญ. “การศึกษาความเครียดในงาน ผลของความเครียด และการเผชิญ ความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

จำเนียร จวงตระกูล. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2537.

จุฑากาญจน์ เตชะวรรณเวกิน. “วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศึกษาเฉพาะกรณี ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ห่วงงานบริหารสินค้าซูเปอร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2542.

เฉลิมศรี เมฆประสาท. “วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรลงมา : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการอำนวยการ กองตรวจคนเข้าเมือง 2.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2542.

ชนินาถ เจริญผล. “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังแปรรูป.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.

ณกมล จันทร์สม. เทคโนโลยีการออกแบบงานและความเครียด. ใน อมรศักดิ์ บุญเรือง (บรรณาธิการ). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

ดุณี วัฒนานะ. “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 12.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.

ตุลา มหาพสุธานนท์. “ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.

_____. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ธิดาวิภา สุคนธมาน. “วัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจระดับ
ผู้บังคับหมู่-ลูกแถว : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 2 กองปราบปราม.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกริก, 2543.

นางลักษณ์ เรือนทอง. “วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2535.

นางลักษณ์ ศรีอัยฎาพร. “ความสามารถในการสื่อสาร : แนวคิดเชิงวัฒนธรรมในองค์กรไทย.”
รวบรวมโดยกาญจนา แก้วเทพ. ในโลกของสื่อ. กรุงเทพฯ : เคซี พรินท์ แอนด์ แอด, 2536.

นฤชยา กองจินดา. “ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน
และความเครียด โดยมีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และ
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

นุชกร จันทร์เปล่ง. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร กับความพึงพอใจในงาน
ของพนักงาน บริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขต
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

นุสาศินี จิตราภิรมย์. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน
โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

เบญจมาศ โรจน์ธกิจ. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง วัฒนธรรมองค์การ ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

บุรจิต ธรรมโรจน์. “การรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตยางยนต์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

ปัทมา เอื้ออรรถการ. “วัฒนธรรมองค์การ ทักษะความต้องการบริการ และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษา บริษัท ซีพีเซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2543.

_____. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2535.

พจนารถ เจียรวิจิตร และคณะ. “ความเครียดของพยาบาลต่อการบริหารงานการพยาบาล.” ยโสธรวารสาร. 2 (มกราคม 2543) : 38-48

พรพิรุณ คุณิพงษ์. “ภาวะผู้นำเน้นการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์การ กรณีศึกษาสวนสัตว์ดุสิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

พัฒน์นิจ โกญจนาท. “การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับหน่วยงาน.” วิทยาการจัดการ. 21 (ก.ค.-ธ.ค. 2546) : 117-129.

ไพบุลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2532.

มัลลิกา ตันสอน. พฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์ปอร์ตเน็ต, 2544.

มานพ ชูนิล. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ : โปรควอลิตี้พรีน แอนด์ มีเดีย, 2537.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

รัชนี นพเกตุ. จิตวิทยาการรับรู้. กรุงเทพฯ : ประกายพริก, 2540.

- รัตนา ศิริพานิช. หลักการสร้างแบบสอบบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สาขาจิตวิทยา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. “ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- วณิ เทศน์ธรรม. “ความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรีรัษฎา.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. ความลับขององค์การ “พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่”. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ,
2535.
- วีระศักดิ์ ขอบเขต. “ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายข่าวโทรทัศน์
องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (ช่อง 9 อ.ส.ม.ท.).” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. การบริหาร : หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ, 2542.
- ศิวพร เล็งไพบูลย์. “ความสัมพันธ์การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และ
ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำรองที่นั่งของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- ศิริวรรณ ดันตเวทกิจ. “การศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสังคมและวัฒนธรรมองค์การธุรกิจ
บริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา : กลุ่มสีโด้ตัน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2541.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- สมบัติ รุจิโกไสย. “วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานการบำรุงทางของ
กรมทางหลวง ศึกษาเฉพาะกรณีงานบำรุงทางหมวดการทางปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกริก, 2543.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2538.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2544.

_____. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2543.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

สิริอร วิชชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

สุดฤทัย เศษไตรภพ. “ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

สุดาพร ลิ้มสุวรรณเกสร. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพ และความเครียดของพนักงานธุรกิจโทรคมนาคม เครือยูคอม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. “วัฒนธรรมองค์การ : ควรเลือกให้เหมาะสม.” บริหารธุรกิจ. 39 (ก.ค.-ก.ย. 2545) : 55-65.

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. วัฒนธรรมองค์การ : แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์. กรุงเทพฯ : โฟร์เพช, 2540.

สุมาลี มาโนชนกุล. “การศึกษาลักษณะวัฒนธรรมสังคมไทย วัฒนธรรมองค์การ และลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจการสื่อสารของประเทศไทย ตามแนวการศึกษาของโครงการวิจัย GLOBE.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

เสนาะ ดิยาว. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พัทธอักษร, 2539.

อมรากุล อินโอชานนท์. “ความเครียดในการทำงาน.” สุขภาพจิต. 12 (2532) : 32-34.

อรพินท์ สฟโชคชัย. “การจัดโครงสร้างองค์กรและการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน.” วารสารข้าราชการ. 49 (ก.ค.-ส.ค. 2547) : 7-19.

อลงกรณ์ มีสุทธาและสมิต สัมมุขกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวคิด หลักการ วิธีการ กระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส, 2539.

อภิวัฒน์ เปรมบุญ. “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ระดับ 1-6 ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2545.

อารีย์ เพ็ชรรัตน์. “การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และความรู้สึกลูกพนักงานต่อองค์การในองค์การธุรกิจประกันภัยไทย อเมริกัน และญี่ปุ่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

อำพล จินดาวัฒนะ. “สถานการณ์กำลังคนโรงพยาบาลชุมชน.” วารสารโรงพยาบาลชุมชน. 1 (มกราคม 2542) : 58-61.

ภาษาอังกฤษ

Aaltonen., et al. Research on Work-Stress. Available from :

[Http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress.php3?section12.html](http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress.php3?section12.html). [April 2000.]

อึ้งถึงในรัตติพร พนพิเชษฐกุล. ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

Braham, B. J. and Calm, D. How to Manage Stress at Work. Boston : Allyn and Bacon, 1981.

Blum, M. L. and Naylor, J. C. Industrial Psychology. New York : Harper & Row, 1968.

Baron, R. A. and Paulus, P. B. Behavior in Organization : Understanding and Managing the Human Side of Work. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1991.

Cascio, W. F. Managing Human Resource : Productivity, Quality of Work Life, Profits. 4th ed. New York : McGraw-Hill, 1995.

Chaves, W. V. “An Empirical Analysis of the Effect of Work-Related Value Congruence on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Task Performance, and Organizational Citizenship Behavior[Online].” 2000. Available from :

[Http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3001937.html](http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3001937.html)[2005, February 18].

Cooper, C. L. and Straw, A. Successful Management in a Work. London : Hodder & Stoughton, 1993.

_____, Sloan, S. J. and Williams, S. Occupational Stress Indicator : Management guide. Great Britain : NFER Nelson, 1998.

- Daft, R. L. Essentials of Organization Theory and Design. Cincinnati, Ohio : South-Western, 1998.
- Daniel W. Thailand, Another Vietnam. New York : Scribner, 1968.
- Deal, T. and Kennedy, A. Corporate Culture : the Rites and Rituals of Corporate Life. New York : Addison-Wasley, 1982.
- Desimone, L. R., Werner, J. M. and Harris, D. M. Human Resource Development. 3rd ed. United State : Harcourt, 2002.
- Dubrin, A. J. and Ireland, R. D. Management and Organization. Cincinnati : South-Western, 1989.
- Garrison, C. K. and Magoon, R. Educational Psychology. Ohio : Charles E. Merrill, 1978.
- Gibson, J. W. The Supervisory Challenge Principles and Practice. New Jersey : Prentice-Hall, 1995.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J. H., Jr. "Organization : Behavior Structure Processes." 10th ed. United States of America : Von Hoffman Press, 2000. Cited in Hofstede, G. H. Culture's Consequences. 2nd ed. London : Beverly Hill, Sage Publications, 1984.
- Greenberg, J. and Robert, B. A. Behavior in Organizations. 4th ed. Boston : Allyn and Bacon, 1993.
- Harrison, R. and Stockes, H. Diagnosis Organization Culture Mountain View. California : Harrison Associates, 1990.
- Hauser, P. M. "Cultural and Personal Obstacles to Economic Development in the Less Developed Areas." Human Organization. 2 (1959) อ้างถึงใน ไพบุลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2532.
- Hellriegel, D., Sloc, J. W., Jr. and Woodman, R. W. Organizational Behavior. 7th ed. Minneapolis : West Publishing, 1995.
- _____. Organizational Behavior. 9th ed. United States : South-Western, 2001.
- Herzbert, F., et al. The Motivation of Work. New York : John Wiley & Son, 1959.
- Hofstede, G. H. Culture's Consequences. 3th ed. London : Sage Publications, 1987.
- _____. Culture and Organizational : Software of the Mind. United States : McGraw-Hill, 1997.
- Holmes, H. and Tangtongtavy, Suchada. Working with the Thais. 2nd ed. Thailand : Whitelotus, 1995.

- Johnson, Brabara A. H. "Organizational Culture and Job Satisfaction as Antecedents for Empowerment of Associate Degree Nursing Faculty[Online]." 2001. Available from : [Http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3001509.html](http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3001509.html)[2005, February 18].
- Janis, I. Psychology Stress. New York : John Wiley & Son, 1952.
- Lenox, W. A. "Organizational Culture and Teacher Job Satisfaction[Online]." 1999. Available from : [Http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9941544.html](http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9941544.html)[2005, February 18].
- Lim, T. "Relationships among Organizational Commitment, Learning Organization Culture and Job Satisfaction in One Korean Private Organization[Online]." 2003. Available from : [Http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3092764.html](http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3092764.html)[2004, November 2].
- Maslow, A. Motivation and Personality. New York : Harper & Row, 1960.
- Mathis, R. L. and Jackson, J. H. Human Resource Management. 8th ed. New York : West Publishing, 1997.
- McGregor, D. The Human Side of Enterprise. New York : McGraw-Hill, 1960.
- Mondy, R. W. and Noe, R. M. Human Resource Management. 5th ed. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1993.
- Muchinsky, P.M. Psychology Applied to Work : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. 4th ed. California : Brooks/Cole, 1993.
- Nahavandi, A. and Malekzodeh, A. R. Organizational Behavior. New Jersey : Prentice-Hall, 1999.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. Psychometric Theory. 3rd ed. New York : McGraw-Hill, 1994.
- Robbin, S. P. Organizational Behavior. 8th ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1998.
- _____. Organizational Behavior : Concepts Controversies and Application. 9th ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2001.
- Ross, R. R. and Altmaier, E. M. Intervention in Occupational Stress : A Handbook of Counseling for Stress at Work. London : SAGE Publications, 1994.
- Sawner, T. E. "An Empirical Investigation of the Relationship between Organizational Culture and Organizational Performance in Large Public Sector Organization[Online]." 2000. Available from : [Http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9955794.html](http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9955794.html)[2005, February 18].
- Schermerborn, J. R., Hunt, J. G. and Osborn, R. N. Organizational Behavior. 6th ed. New York : John Wiley & Sons, 1997.
- _____. Organizational Behavior. 7th ed. New York : John Wiley & Sons, 2000.

- Schein, H. E. Organizational Culture and Leadership. California : Jossey-Bass, 1991.
- Schiffman, L. G. and Kanuk, L. L. Consumer Behavior. 5th ed. New York : McGraw-Hill, 1994.
- Steers, R. M. Organizational Effectiveness : A Behavioral View. Sata Monica, California : Goodyear, 1997.
- Tomacci, T. “The Relationship between Perception of Organizational Culture and the Job Satisfaction of Male and Female Middle Managers[Online].” 1996. Available from : [Http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9702752.html](http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9702752.html)[2004, July 6].
- Wolman, B. B. Dictionary of Behavioral Science. 2nd ed. New York : Academic Press, 1989.
- Yamane, T. Statistic : An Introductory Analysis. Tokyo : Harper International Edition, 1973.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

1. นายแพทย์อำนาจ กาจันะ
ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
2. ดร.มาลินี อยู่โพธิ์
ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. อาจารย์ชนัดดา เพ็ชรประยูร
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์

ที่ ศธ.0525.12/599



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

30 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วย นางสาวอภิญญา วงษ์กุลหลาบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความประสงค์ขออนุญาตเก็บข้อมูลของข้าราชการในหน่วยงานของท่าน จำนวน 60 คน โดยขอเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 7 - 17 ธันวาคม 2547 เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องต่อข้อกฎหมายหรือข้อความลับประการอื่นใดในหน่วยงานของท่าน โดยข้อมูลดังกล่าวจัดเป็นประโยชน์ต่อวงการศึกษและผู้สนใจต่อไปในอนาคต และเป็นช่องทางหนึ่งที่ส่งเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติงานในองค์การต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลให้ท่านได้พิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุรภี ตันเถิงสม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทร. (02) 913-2500-24 ต่อ 3524

ที่ ศบ.0525.12/600



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

30 พฤศจิกายน 2547

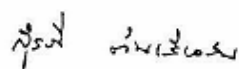
เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อธิบดีกรมควบคุมโรค

ด้วย นางสาวอภิญญา วงษ์กุลหาบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความประสงค์ขออนุญาตเก็บข้อมูลของข้าราชการในหน่วยงานของท่าน จำนวน 60 คน โดยขอเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 7 - 17 ธันวาคม 2547 เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องต่อข้อกำหนดหรือข้อความลับประการอื่นใดในหน่วยงานของท่าน โดยข้อมูลดังกล่าวจัดเป็นประโยชน์ต่อวงการศึกษาและผู้สนใจต่อไปในอนาคต และเป็นช่องทางหนึ่งที่ส่งเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลให้ท่านได้พิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์สุรภี ดันเสียงสม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทร. (02) 913-2500-24 ต่อ 3524

ที่ ศบ.0525.12/601



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

30 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน เลขาธิการกรมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ด้วย นางสาวอภิญา วงษ์กุลลาบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มีความประสงค์ขออนุญาตเก็บข้อมูลของข้าราชการในหน่วยงานของท่าน จำนวน 60 คน โดยขอเก็บข้อมูล
ในช่วงวันที่ 7 - 17 ธันวาคม 2547 เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรม
การทำงานในองค์การกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ"
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องต่อข้อกฎหมายหรือข้อความลับ
ประการอื่นใดในหน่วยงานของท่าน โดยข้อมูลดังกล่าวจัดเป็นประโยชน์ต่อวงการศึกษาและผู้สนใจต่อไปใน
อนาคต และเป็นช่องทางหนึ่งที่ส่งเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติงานในองค์การต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลให้ท่านได้พิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุรภี ตันเสียงสม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทร. (02) 913-2300-24 ต่อ 3524

ที่ ศธ.0525.12/6๙7



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 อ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

22 ธันวาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ด้วย นางสาวอภิญญา วงษ์กุลลาบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความประสงค์ขออนุญาตเก็บข้อมูลของข้าราชการในหน่วยงานของท่าน จำนวน 400 คน โดยขอเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 12 - 19 มกราคม 2548 เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องต่อข้อกฎหมายหรือข้อความลับประการอื่นใดในหน่วยงานของท่าน โดยข้อมูลดังกล่าวจัดเป็นประโยชน์ต่อวงการศึกษาและผู้สนใจต่อไปในอนาคต และเป็นช่องทางหนึ่งที่ส่งเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติงานในองค์การต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลให้ท่านได้พิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ฐนิถ)

รักษาราชการแทนคณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทร. (02) 913-2500-24 ต่อ 3524

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แบบสอบถาม จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และยังเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อหน้าที่การงานของท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ คำตอบหรือข้อมูลที่ได้จากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับที่สุดและจะทำการวิเคราะห์เป็นภาพรวม ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อภิญญา วงษ์กุลหาบ

นักศึกษาปริญญาโท

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
☐ 25-30 ปี
☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี
☐ 51 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง
4. ประสบการณ์ในการทำงาน
5. หน่วยงานที่ท่านสังกัด
- | | |
|---|---------------------|
| ☐ สำนักบริหารกลาง | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ สำนักตรวจและประเมินผล | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ สถาบันพระบรมราชชนก | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ หน่วยตรวจสอบภายใน | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ หน่วยตรวจสอบภายในระดับกระทรวง | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ กลุ่มประกันคุณภาพ | กลุ่มงาน/ฝ่าย |

ส่วนที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับสภาพ

การทำงานในหน่วยงาน และกรุณาตอบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริง	ค่อนข้างจริง	ไม่จริงเลย
1. ท่านยอมรับว่าสิทธิพิเศษของผู้บริหารและท่านมีความแตกต่างกัน			
2. หัวหน้างานย่อมมีอำนาจในการตัดสินใจมากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา			
3. ในการทำงานสมาชิกในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน			
4. ท่านยอมรับว่าเงินเดือนระหว่างท่านกับหัวหน้างานมีความแตกต่างกัน			
5. ท่านยอมรับว่าการได้รับการยกย่องทางสังคมของแต่ละคนในหน่วยงานย่อมแตกต่างกัน			
6. ท่านเชื่อว่าท่านทำงานคนเดียวได้ผลดีกว่าทำงานเป็นกลุ่ม			
7. ท่านมองว่าความสำเร็จของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าความสำเร็จของกลุ่ม			
8. ท่านสนใจเป้าหมายของตนเองมากกว่าเป้าหมายของกลุ่ม			
9. ท่านให้ความสำคัญกับกลุ่มและหน่วยงานมากกว่าเรื่องของตนเองในการทำงาน			
10. ท่านทำงานร่วมกันอย่างทุ่มเทเพื่อสร้างผลงานแก่หน่วยงาน			
11. ท่านมีความผูกพันกับกลุ่มที่ทำงานอยู่			
12. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จ			
13. ท่านชอบที่จะมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานเหนือผู้อื่น			
14. ท่านต้องการทำงานอย่างเป็นอิสระ			

ข้อคำถาม	จริง	ค่อนข้างจริง	ไม่จริงเลย
15. ในทำงานบางงานหน่วยงานจะให้เฉพาะผู้ชายเป็นผู้ปฏิบัติ			
16. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้ตนประสบความสำเร็จสูงสุด			
17. ในการทำงานของท่านมีการพึ่งพาอาศัยกัน			
18. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันต่อบุคคลในหน่วยงาน			
19. ในหน่วยงานให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตที่ดีมากกว่าผลงาน			
20. ในการทำงานของท่านจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง			
21. ท่านไม่ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นในการทำงานได้			
22. ท่านปฏิบัติตามนโยบายกฎระเบียบเพื่อลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น			
23. ท่านเชื่อว่าความไม่แน่นอนเป็นอุปสรรคในการทำงาน			
24. ท่านมองว่าความมั่นคงในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ			

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ เป็นสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับเหตุการณ์ท่านประสบ และ ○ ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความเครียดที่มีต่อสถานการณ์นั้น ๆ ถ้าท่านไม่ได้ประสบเหตุการณ์ดังกล่าว ท่านไม่ต้องประเมินระดับความเครียดในข้อนั้น

1 = เครียดน้อยที่สุด

2 = เครียดน้อย

3 = เครียดปานกลาง

4 = เครียดมาก

5 = เครียดมากที่สุด

สถานการณ์	ประสบกับสถานการณ์		ระดับความเครียด
	ไม่ใช่	ใช่	
ตัวอย่าง 1. การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง 2. การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง		✓	1 2 3 ④ 5
	✓		1 2 3 4 5
ความเครียดด้านลักษณะงาน			
1. การที่ต้องทำงานจำนวนมากภายในระยะเวลาที่จำกัด			1 2 3 4 5
2. ปริมาณงานที่ทำมากเกินไปจนต้องทำนอกเวลาหรือนำกลับไปทำต่อที่บ้าน			1 2 3 4 5
3. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร			1 2 3 4 5
4. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป			1 2 3 4 5
5. การขาดทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน			1 2 3 4 5
6. งานที่ต้องมีความรับผิดชอบมาก			1 2 3 4 5
7. งานมีความซ้ำซาก จำเจ			1 2 3 4 5
8. งานที่ทำไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน			1 2 3 4 5
9. การขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน			1 2 3 4 5
10. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม			1 2 3 4 5
11. การมีนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน			1 2 3 4 5

สถานการณ์	ประสบกับสถานการณ์		ระดับความเครียด
	ไม่ใช่	ใช่	
ความเครียดด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ			
12. การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่า ความเป็นจริง			1 2 3 4 5
13. การไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่ คาดหวัง			1 2 3 4 5
14. การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ			1 2 3 4 5
15. การไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนา ความรู้ความสามารถ			1 2 3 4 5
16. การขาดความภาคภูมิใจในผลงานของ ตนเอง			1 2 3 4 5
17. การที่ไม่สามารถแก้ปัญหาการทำงานด้วย ตนเองให้สำเร็จเป็นที่น่าพอใจ			1 2 3 4 5
18. การได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบ			1 2 3 4 5
19. การไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน ที่สำคัญ			1 2 3 4 5
20. การที่ไม่มีโอกาสได้รับการพิจารณาความ ดีความชอบเป็นพิเศษ			1 2 3 4 5
21. การที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟัง ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน			1 2 3 4 5
22. การไม่ได้รับความสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา			1 2 3 4 5
ความเครียดด้านสัมพันธภาพ			
23. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถ ของท่าน			1 2 3 4 5

สถานการณ์	ประสบกับสถานการณ์		ระดับความเครียด				
	ไม่ใช่	ใช่					
24. เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน			1	2	3	4	5
25. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี			1	2	3	4	5
26. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี			1	2	3	4	5
27. การขาดความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน			1	2	3	4	5
28. เพื่อนร่วมงานมีการแก่งแย่งความดีความชอบซึ่งกันและกัน			1	2	3	4	5
29. ผู้บังคับบัญชามักไม่ค่อยได้ให้คำปรึกษาเมื่อท่านต้องการ			1	2	3	4	5
30. การขาดคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน			1	2	3	4	5
ความเครียดด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร							
31. แนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวความคิดขององค์กร			1	2	3	4	5
32. นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน			1	2	3	4	5
33. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม			1	2	3	4	5
34. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน			1	2	3	4	5
35. การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน			1	2	3	4	5
36. สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม			1	2	3	4	5
37. อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ			1	2	3	4	5
38. ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าใจในการปฏิบัติของท่านบางเรื่อง			1	2	3	4	5

สถานการณ์	ประสบกับสถานการณ์		ระดับความเครียด				
	ไม่ใช่	ใช่					
39. ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดมีความไม่เหมาะสม			1	2	3	4	5
40. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงาน			1	2	3	4	5
41. การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปด้วยความล่าช้า			1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบ					
1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าเบื่อ					
2. งานของท่านเป็นงานที่ง่ายเกินไปสำหรับความสามารถของท่าน					
3. ท่านพอใจเมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ					
4. ท่านได้รับอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง					
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านตรวจตรา ควบคุมงานของท่านมากเกินไป					
ด้านความสำเร็จในงานและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
6. ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
7. ท่านมีผลงานที่ภาคภูมิใจในการทำหน้าที่ที่ท่านทำอยู่					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
9. ท่านพยายามทุกวิถีทางที่จะป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน					
10. ท่านมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
11. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะจากหน่วยงาน เช่น การศึกษาต่อการฝึกอบรม					
ด้านสถานภาพในการทำงานและด้านการยอมรับนับถือ					
12. ท่านได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ อย่างเหมาะสม					
13. ท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลในหน่วยงาน					
14. ท่านไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่าน					
ด้านนโยบายและการบริหารในองค์กร					
15. นโยบายของหน่วยงานมีความชัดเจนเหมาะสม					
16. นโยบายของหน่วยงานมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ					
17. หน่วยงานของท่านมีการแจ้งแนวทางปฏิบัติให้ข้าราชการทุกคนทราบ					
18. นโยบายการบริหารของหน่วยงานมีผลทำให้การทำงานของท่านไม่สะดว					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน					
19. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารปกครอง					
20. ผู้บังคับบัญชายินดีให้คำปรึกษา คำชี้แจง หรือสอนงานในการปฏิบัติงานเสมอ					
21. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
22. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับท่านเป็นไปด้วยดี					
23. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือท่านไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรืองานเป็นอย่างดี					
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
24. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
25. ท่านพอใจกับผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น สวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง จากหน่วยงาน					
26. ท่านไม่ได้รับการพิจารณาเงินเดือนตามที่คาดหวัง					
ด้านสภาพการทำงาน					
27. บรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่น อากาศ แสง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
28. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม					
29. พื้นที่ในการทำงานของท่านไม่มีความเป็นส่วนตัว					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30. ในหน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านความมั่นคงในงาน 31. หน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันถือว่ามีความมั่นคง					
32. หน่วยงานของท่านมีความมั่นคง					
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว 33. ท่านเดินทางมาทำงานไม่สะดวก					
34. การทำงานในหน่วยงานไม่ส่งผลกระทบต่อ การมีเวลาให้กับครอบครัว					
35. การทำงานของท่านไม่ก่อให้เกิดปัญหาทาง ครอบครัว					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่รับผิดชอบ

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ และยังเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อหน้าที่การงานของท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ คำตอบหรือข้อมูลที่ได้จากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับที่สุด และจะทำการวิเคราะห์เป็นภาพรวม ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่มา ณ โอกาสนี้ด้วย

อภิญญา วงษ์กุลหาบ

นักศึกษาปริญญาโท

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

โปรดระบุรายละเอียดต่อไปนี้

1. ตำแหน่ง

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

- | | |
|---|---------------------|
| ☐ สำนักบริหารกลาง | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ สำนักตรวจและประเมินผล | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ สถาบันพระบรมราชชนก | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ หน่วยตรวจสอบภายใน | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ หน่วยตรวจสอบภายในระดับกระทรวง | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | กลุ่มงาน/ฝ่าย |
| ☐ กลุ่มประกันคุณภาพ | กลุ่มงาน/ฝ่าย |

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความจริงของผู้ได้บังคับบัญชา
ที่อยู่ในการควบคุมของท่านโดยภาพรวม

ข้อความ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
คุณภาพและปริมาณงาน				
1. ผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชามี ความปราณีต				
2. ผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชามี ความถูกต้องตามมาตรฐานงานที่กำหนด				
3. ผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชามี ความครบถ้วนตามมาตรฐานงานที่กำหนด				
4. ปริมาณงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมาย				
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นไปตาม เป้าหมาย				

ข้อความ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน				
6. ผู้ได้บังคับบัญชามีความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน				
7. ผู้ได้บังคับบัญชามีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ				
8. ผู้ได้บังคับบัญชามีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงาน				
9. ผู้ได้บังคับบัญชามีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี				
10. ผู้ได้บังคับบัญชามีความเข้าใจในขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน				
11. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดความคิดเห็นข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับเพื่อนร่วมงานให้ได้รับทราบอย่างถูกต้องชัดเจน				
12. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดความคิดเห็นข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้รับทราบอย่างถูกต้องชัดเจน				
คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน				
13. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี				
14. ผู้ได้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย				
15. ผู้ได้บังคับบัญชามีการติดตามงานจนงานเสร็จสิ้น				
16. ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือได้				
17. ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต				

ข้อความ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
18. ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรกำหนดไว้				
19. ผู้ได้บังคับบัญชาเคารพเชื่อฟังคำสั่งของหัวหน้า				
20. ผู้ได้บังคับบัญชามาทำงานอย่างสม่ำเสมอ				
21. ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าออกทำงานตรงเวลา				

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r)

ตารางที่ ง-1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r) ของแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร

ข้อที่	ค่า r
ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	
1	.772
2	.476
3	.601
4	.811
5	.772
ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	
6	.735
7	.819
8	.599
ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	
9	.602
10	.566
11	.525
ลักษณะความเป็นชาย	
12	.397
13	.597
14	.536
15	.589
16	.448
ลักษณะความเป็นหญิง	
17	.538
18	.538
19	.744
20	.735

ตารางที่ ง-1 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า r
ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	
21	.885
22	.436
23	.793
24	.391
รวม	.850

ตารางที่ ง-2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r) ของแบบประเมินความเครียดในการทำงาน

ข้อที่	ค่า r
ด้านลักษณะงาน	
1	.496
2	.506
3	.661
4	.492
5	.310
6	.416
7	.691
8	.348
9	.463
10	.622
11	.487
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	
12	.433
13	.587
14	.550
15	.327
16	.497
17	.328

ตารางผนวกที่ ง-2 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า r
18	.397
19	.605
20	.412
21	.542
22	.464
ด้านสัมพันธภาพ	
23	.407
24	.604
25	.557
26	.414
27	.469
28	.466
29	.461
30	.619
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	
31	.644
32	.804
33	.561
34	.750
35	.701
36	.417
37	.490
38	.508
39	.438
40	.440
41	.429
รวม	.922

ตารางที่ ง-3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อที่	ค่า r
ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	
1	.764
2	.506
3	.478
4	.401
5	.476
ด้านความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	
6	.772
7	.418
8	.512
9	.569
10	.389
11	.433
ด้านสถานภาพในการทำงานและการยอมรับนับถือ	
12	.546
13	.767
14	.507
ด้านนโยบายและการบริหาร	
15	.759
16	.754
17	.678
18	.374
ด้านวิธีการปกครองครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน	
19	.761
20	.816
21	.765

ตารางผนวกที่ ง-3 (ต่อ)

	ข้อที่	ค่า r
ด้านค่าตอบแทน	22	.767
	23	.393
	24	.669
	25	.655
	26	.614
ด้านสภาพการทำงาน	27	.468
	28	.508
	29	.615
	30	.618
ด้านความมั่นคงในงาน	31	.774
	32	.774
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	33	.610
	34	.616
	35	.728
รวม		.872

ตารางที่ ง-4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันรายข้อ (r) ของแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ค่า r
ด้านคุณภาพและปริมาณงาน	
1	.623
2	.762
3	.868
4	.651
5	.578
ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	
6	.701
7	.822
8	.823
9	.809
10	.740
11	.702
12	.684
ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	
13	.542
14	.789
15	.599
16	.634
17	.781
18	.651
19	.605
20	.744
21	.689
รวม	.939

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : นางสาวอภิญญา วงษ์กุหลาบ
- ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ประวัติ
- วันเกิด : วันอาทิตย์ที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2524
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ฟังหลวงอพาร์ทเมนต์ 2172/193 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร 0-2561-2208-18 ต่อ 508
- บิดาชื่อ : นายณรงค์ วงษ์กุหลาบ
- มารดาชื่อ : นางรัตนา วงษ์กุหลาบ
- การศึกษา : จบมัธยมตอนต้น จากโรงเรียนวินิตศึกษา ปีการศึกษา 2539
จบมัธยมตอนปลาย จากโรงเรียนพินุลวิทย์าลัย ปีการศึกษา 2542
จบการศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาการจัดการประมง คณะประมง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2546