

การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากร ตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์แมรี

A STUDY OF THE DESIRABLE CHARACTERISTICS OF STAFF CORE VALUES OF ST. MARY'S HOSPITAL

กมลพร ลิทธิวนกุล¹ นงคราญ วงษ์ศรี² และสุนทร ช่องชนิล³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์แมรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์แมรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเซนต์แมรี และประเภทผู้ปฏิบัติงาน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเซนต์แมรี จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับค่าความตรงตามเนื้อหาโดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) ค่าความแตกต่างทางสถิติ t-test และ F-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffé's Method) ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์แมรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาด้านลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ($\bar{X} = 4.18$) พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ($\bar{X} = 4.12$) การทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.10$) การสื่อสาร ($\bar{X} = 4.08$) และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.76$)

2. ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์แมรี ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักสูงกว่าเพศชาย

2.2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรีจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

2.3 จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า บุคลากรอายุ 31-40 ปี มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านความซื่อสัตย์สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

¹ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย โรงพยาบาลเซนต์แมรี E-mail: ka.mon7@hotmail.com

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ E-mail: nongkran@saintlouis.or.th

³ ผู้จัดการสำนักผู้บริหาร โรงพยาบาลเซนต์แมรี E-mail: soonthornntv@yahoo.com

2.4 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปี ขึ้นไปมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านความซื่อสัตย์สูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี

2.5 จำแนกตามประเภทผู้ปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรสายวิชาชีพมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ และด้านความซื่อสัตย์มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุน

คำสำคัญ : ลักษณะอันพึงประสงค์ ค่านิยมหลัก โรงพยาบาลเซนต์แมรี

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the levels of desirable characteristics of core values of the staff of St. Mary's Hospital and 2) to compare desirable characteristics of core values of the staff of St. Mary's Hospital by sex, age, level of education, work experience at St. Mary's Hospital, and type of workers. The sample group in this research consisted of 235 staff from St. Mary's Hospital. The research instrument was a set of questionnaire. The IOC was 0.67-1.00, while the (Reliability) was 0.95. The statistics were used to analyze the data, which were percentage (Percentage), the average values (Mean), the standard deviation (Std. Deviation), t-test, and F-test and one-way analysis of variance with Scheffé's Method. The research findings revealed that:

1. The research results found that the overall of desirable characteristics of core values was at high level. For each of desirable characteristics of core values, there was a very high in the integrity. It was high in the client/patient-centered, service excellent behavior, teamwork, communication, and continuous improvement.

2. The research results found that the comparisons of desirable characteristics of core values in the contexts of sex, level of education, age, work experience at St. Mary's Hospital, and type of workers were as the following:

2.1 Sex, there was the statistically significant difference at 0.05. The result found that female had the desirable characteristics of core values higher than males.

2.2 Level of education, there was the statistically significant difference at 0.05. The result found that the graduate degree staff had the desirable characteristics of core values higher than undergraduate degree staff.

2.3 Age, there was no statistically significant difference. However, the result found that the staff aged of 31-40 had higher integrity than staff under aged of 30.

2.4 Work experience at St. Mary's Hospital, there was no statistically significant difference. However, the result found that the staff who had over 11 years of work experience had higher integrity than the staff who had under 5 years of work experience.

2.5 Type of workers, there was no statistically significant difference. However, the result found that the professional staff had higher integrity and service behavior excellence than support staff.

Keywords : desirable characteristics, core values, St. Mary's Hospital

ความสำคัญและปัญหาการวิจัย

องค์กรที่มีความต้องการจะเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นเลิศที่สามารถสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารจัดการที่ชัดเจนและครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม เราต่างพบว่าองค์กรในปัจจุบันที่ต้องการให้ธุรกิจเติบโต จึงต้องใช้ทรัพยากรที่มีดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ บุคลากรที่มีคุณภาพถือเป็นทรัพยากรสำคัญ สามารถสร้างความได้เปรียบแก่องค์กร แต่ต้องเชื่อมโยงบุคลากรเข้ากับองค์กร ด้วยค่านิยมขององค์กร เพื่อให้บุคลากรผูกพันต่อองค์กร ค่านิยมจึงนับเป็นความเชื่อและแบบแผนของพฤติกรรมที่บุคลากรมีและปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะบุคลากรจะแสดงพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยความผูกพันต่อความเชื่อและค่านิยมที่มีร่วมกัน ดังนั้นค่านิยมนั้นควรมีลักษณะที่สะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร ค่านิยมนั้นต้องสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน และค่านิยมต้องช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2545)

โรงพยาบาลเซนต์เมรี่ นับเป็นองค์กรหนึ่ง ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาค่านิยมในตัวบุคลากรของโรงพยาบาล อย่างไรก็ตามการพัฒนาบุคลากรจึงมิได้มุ่งหวังเพียงเพื่อ

ประกอบวิชาชีพเท่านั้น แต่ยังมุ่งหวังความเป็นมนุษย์มีจิตวิญญาณ ควบคู่ไปกับการมีองค์ความรู้ทางเทคนิค เพื่อให้ได้วิชาชีพที่เก่ง และมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มองเห็นความทุกข์ของผู้อื่น เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ร่วมสร้างสรรค์สิ่งที่ดี เสียสละและรู้จักการให้ คุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้ความเป็นวิชาชีพนั้นมีความสมบูรณ์ขึ้น ดังนั้นโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ และบุคลากรจึงได้ร่วมกันกำหนดดวงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ (SICPCT) 6 ประการที่สามารถสังเกตและวัดได้ ได้แก่ 1) พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (S=Service Behavior Excellence) 2) ความซื่อสัตย์ (I=Integrity) 3) สื่อสารมีประสิทธิภาพ (C=Communications) 4) ลูกค้ำ/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (P=Patient Focus) 5) พัฒนาระบบการอย่างต่อเนื่อง (C= Continuous Improvement) และ 6) ทำงานเป็นทีม (T=Team Work) (โรงพยาบาลเซนต์เมรี่, 2555) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ โดยให้บริการด้านสุขภาพอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลด้วยความรักและเมตตา ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารงานของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

บททวนวรรณกรรม

1. ความหมายของลักษณะอันพึงประสงค์

ราชบัณฑิต (2546) ได้ให้ ความหมายของ

คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมายหรือ สิ่งชี้ให้เห็นถึงความดีหรือลักษณะประจำ ส่วนคำว่า ฟังประสงค์ หมายถึง ต้องประสงค์ ต้องการ ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะที่ฟังประสงค์ หมายถึง ลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานชี้ให้เห็นถึงความดีที่เป็นที่ต้องการหรือเป็นที่ต้องประสงค์

2. คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ หมายถึง ค่านิยมหลักที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับบุคลากรโดยแสดงพฤติกรรมออกมาที่สามารถสังเกตและวัด (โรงพยาบาลเซนต์เมรี่, 2555) มีดังนี้

2.1 พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (S = Service Behavior Excellence) หมายถึง การแสดงออกของบุคลากรที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่โดยการบริการรับใช้ด้วยความรักและเมตตา ด้วยการใช้คำพูดและการกระทำ ด้วยการดูแลช่วยเหลือต่อผู้รับบริการอย่างจริงใจ เข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล มองโลกในแง่ดี และการเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยปฏิบัติภารกิจที่แสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่ รับผิดชอบ ร่าเริง แจ่มใส สุภาพ ถ่อมตน การสวดมนต์ภาวนา อุทิศตนเพื่อภารกิจแห่งการบริการรับใช้ด้วยความรู้สึกด้วยความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจกัน

2.2 ความซื่อสัตย์ (I = Integrity) หมายถึง การปฏิบัติตามพันธกิจ ที่ได้รับมอบหมายอย่างตรงไปตรงมา มีความเกรงกลัว ต่อการกระทำผิด ไม่ประพฤติไปในทางที่เสื่อมเสีย มั่นคงต่อการทำดีของตนเอง มีความซื่อตรง ตรงไปตรงมา ต่อผู้อื่นไม่ชักชวนไปในทางที่เสื่อมเสียไม่โกหก หลอกลวง เพื่อประโยชน์ตนเองฝ่ายเดียว ยินดีกับความสำเร็จของผู้อื่น และร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสังคม หรือหมู่คณะ

2.3 สื่อสารมีประสิทธิภาพ (C = Communications) หมายถึง การสื่อสารที่นำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อ

และทำงานร่วมกันของบุคคลในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ เพื่อบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จโดยการสนทนา ไม่ซ่อนเร้นไม่ปิดบัง สามารถพูดได้อย่างเปิดเผยใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างเป็นกันเอง แสดงออกในลักษณะของความเป็นมิตร ให้การยอมรับและนับถือผู้อื่น ยินยอมข้อเท็จจริงด้วยข้อมูลเอกสาร หรือหลักฐานต่างๆ เพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อเน้นความถูกต้องและแม่นยำตรงของข่าวสาร

2.4 ลูกค้ำ/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (P = Patient Focus) หมายถึง การตอบสนองต่อลูกค้ำด้วยความตั้งใจ น่าเชื่อถือ และรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้ำอย่างเต็มที่โดยการบริการอย่างรวดเร็วและมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้ำต้องการให้ความสนใจและความเป็นกันเอง ให้บริการอย่างเอาใจใส่ถือผลประโยชน์ของลูกค้ำเป็นสำคัญและเข้าถึงความต้องการของลูกค้ำ

2.5 พัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง (C = Continuous Improvement) หมายถึง การจัดการความรู้ด้วยการปรับปรุงการทำงานโดยมุ่งพัฒนาความสามารถคนในองค์กร สร้างนวัตกรรม มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงตาม สภาพการณ์ มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนากระบวนการทำงาน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ำอย่างตลอดเวลา

2.6 ทำงานเป็นทีม (T = TeamWork) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันด้วยความมุ่งมั่นโดยใช้ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลโดยทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์มีการปรึกษาหารือ ช่วยเหลือและให้ความไว้วางใจกันจนเป็นหนึ่งเดียวทำให้ทีมงานเกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลของงานจนทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ (โรงพยาบาลเซนต์เมรี่, 2555)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ และประเภทผู้ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพบุคลากร ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่
 - 1.5 ประเภทผู้ปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ ประกอบด้วย
 - 2.1 พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ
 - 2.2 ความซื่อสัตย์
 - 2.3 สื่อสารมีประสิทธิภาพ
 - 2.4 ลูกค้ำ/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
 - 2.5 พัฒนาระบบการอย่างต่อเนื่อง
 - 2.6 ทำงานเป็นทีม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน

610 คน ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาชีพ 153 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 457 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็น ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 235 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางในทศณะของ เครจซี่ และมอร์แกน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน บุคลากรสายวิชาชีพ 60 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 175 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเองโดยศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ โดยแสดงพฤติกรรมออกมาที่สามารถสังเกตและวัดได้ (SICPCT) 6 ประการ ได้แก่ 1) พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (S=Service Behavior Excellence) 2) ความซื่อสัตย์ (I=Integrity) 3) สื่อสารมีประสิทธิภาพ (C=Communications) 4) ลูกค้ำ/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (P=Patient Focus) 5) พัฒนาระบบการอย่างต่อเนื่อง (C=Continuous Improvement) และ 6) ทำงานเป็นทีม (T=TeamWork)

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลพื้นฐานแสดงสถานะภาพการทำงาน of บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ฉบับที่ 2 แบบสอบถาม วัดระดับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมแสดงออกมาที่สามารถสังเกตและวัดได้ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert) 5 ระดับ และใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน แปลงจากค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มีการแสดงออกหรือความรู้สึกตามความเป็นจริงมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีการแสดงออกหรือความรู้สึก

ตามความเป็นจริงมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีการแสดงออกหรือความรู้สึกตามความเป็นจริงบ้าง

1.51-2.50 หมายถึง มีการแสดงออกหรือความรู้สึกตามความเป็นจริงน้อย

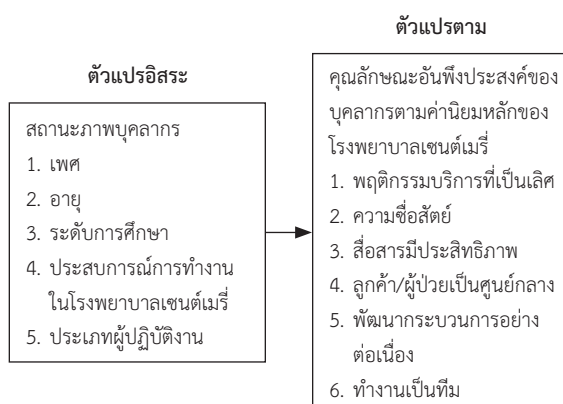
1.00-1.50 หมายถึง มีการแสดงออกหรือความรู้สึกตามความเป็นจริงน้อยที่สุด

มีการตรวจสอบหาคุณภาพเบื้องต้น จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยแบบสอบถามรายข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.67-1.00 แล้วนำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้ววิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นเชิงความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency of Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยสูตรของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient Method) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ หาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) การหาค่าความแตกต่างทางสถิติ t-test และ F-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffé's Method)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.4 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5, ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 และ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.3 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.9 และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.1 ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3, 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 และ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.9 ประเภทผู้ปฏิบัติงานเป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 71.5 และบุคลากรสายวิชาชีพ ร้อยละ 28.5

2. จากการศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ ทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับมากที่สุดคือ ด้านความซื่อสัตย์ รองลงมาด้านลูกคำ/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.18, 4.12, 4.10, 4.08 และ 3.76) เมื่อพิจารณารายด้าน ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ มีดังนี้

2.1 ด้านความซื่อสัตย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือ การไม่เอาของผู้อื่นมาเป็นของตนหรือไม่นำผลงานผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60) รองลงมา คือ การเคารพสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นหรือสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) และการปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับของสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การปฏิบัติตนตามที่คิดไว้ในใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46)

2.2 ด้านลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอันดับแรก คือ ท่านถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) รองลงมาคือการให้ความสำคัญสะดวกแก่ลูกค้าที่มาเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) และการบริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และการบริการลูกค้าได้ตรงต่อเวลานัดหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97)

2.3 ด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือ การดูแลผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) รองลงมาคือการช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้รับบริการต้องการด้วยท่ายืนยิ้ม สบตา กับผู้รับบริการอย่างเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) และรับฟังต่อการซักถามของผู้รับบริการ โดยให้บริการเหมือนญาติพี่น้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ การติดตามสอบถามความรู้สึกของผู้รับบริการหลังการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44)

2.4 ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอันดับแรก คือ การให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานร่วมกันในทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) รองลงมา คือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) และการยอมรับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันของสมาชิกในทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การประชุมปรึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)

2.5 ด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ การเป็นผู้สื่อสารที่มีลักษณะเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) รองลงมา คือ การเป็นผู้สื่อสารที่เปิดเผยและจริงใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) และการให้

ข้อมูลสำคัญเพื่อการทำงานอย่างไม่ปิดบัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การเป็นผู้สื่อสารที่ชัดเจนมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และการยืนยันแสดงหลักฐานเพื่อพิสูจน์ในสิ่งที่ได้แจ้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87)

2.6 ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอันดับแรก คือ การพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) รองลงมาคือการได้รับการส่งเสริม อบรมในการใช้เทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และประชุมปรึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การสามารถแก้ปัญหาประจำด้วยงานวิจัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และการปรับปรุงสร้างสรรค์รูปแบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48)

3. การเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จำแนกตามสถานภาพบุคลากรพบว่า

3.1 ผลการเปรียบเทียบ บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามค่านิยมหลักในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามค่านิยมหลักสูงกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสาร และด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จำแนกตามอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรอายุ 31-40 ปี มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านความซื่อสัตย์สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

3.3 ผลการเปรียบเทียบบุคลากรที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีและบุคลากรที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลัก

ในภาพรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรีจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและด้านการทำงานเป็นทีม ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความซื่อสัตย์มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไปมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านความซื่อสัตย์มากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี

3.5 ผลการเปรียบเทียบบุคลากรสายวิชาชีพและบุคลากรสายสนับสนุนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศและด้านความซื่อสัตย์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การอธิบายการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายถึงประเด็นการค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาล

เซนต์เมรี่โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า การที่บุคลากรในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามค่านิยมหลักอยู่ในระดับมาก อาจเกิดจากการที่โรงพยาบาลเซนต์เมรี่ตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรที่เน้นการปลูกฝังคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามค่านิยมหลักโดยบรรจุการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวไว้ในแผนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลเซนต์เมรี่ปีพุทธศักราช 2556-2560 และกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบไปพัฒนาพฤติกรรมบริการแสดงออกที่สามารถสังเกตและวัดได้ 6 ประการ ได้แก่ การมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ มีความซื่อสัตย์ มีการสื่อสารมีประสิทธิภาพ การเห็นลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ค่านิยมหลักจึงเป็นความเชื่อที่เชื่อว่าเป้าหมายบางอย่างหรือวิถีปฏิบัติบางอย่างเป็นสิ่งที่ดีและสังคมเห็นว่าดี มีคุณค่าที่จะยึดถือเป็นเป้าหมาย เป็นแนวปฏิบัติและเป็นแนวในการดำเนินชีวิต (Rokeach, 1968) งานสุขภาพอนามัยจึงมีพื้นฐานมาจากแบบฉบับที่ดีของพระเยซูเจ้า รวมทั้งพระวาจาของพระองค์ซึ่งพระองค์ทรงสอนและเผยแผ่ให้มวลประชากรให้ทราบถึง “หนทาง ความจริง และชีวิต” พร้อมทั้งสอนให้มนุษย์รู้จักหนทาง ความจริงของชีวิตด้วย

การค้นพบและการบริการรับใช้มนุษย์ มองมนุษย์ในทุกๆ ด้านและรักมนุษย์ (สิรินนท์ สรรเพ็ชร, 2553) สอดคล้องปรัชญาโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ที่ว่า เรารักท่าน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน คือ ให้บริการด้านสุขภาพอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลด้วยความรักและเมตตา

จากการวิเคราะห์คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ 6 ด้าน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความซื่อสัตย์ รองลงมาด้านลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ด้านการสื่อสาร ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร และ ด้านการพัฒนางาน

อย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตาม ค่านิยมหลักด้านความซื่อสัตย์ของบุคลากรโรงพยาบาล เซนต์เมรี่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า อันดับแรกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การไม่เอา ของผู้อื่นมาเป็นของตนหรือไม่นำผลงานผู้อื่นมาแอบอ้าง เป็นผลงานของตน รองลงมาคือการเคารพสิทธิเสรีภาพ ของผู้อื่นหรือสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและการปฏิบัติตาม กฎหมายข้อบังคับของสังคม อธิบายได้ว่า โรงพยาบาล เซนต์เมรี่มุ่งเน้นปรัชญา “เรารักท่าน” ซึ่งเน้นความรัก เอื้ออาทร และไม่เบียดเบียนผู้อื่น ซึ่งเป็นรากฐานแห่ง ความดี และเมื่อมีความดีแล้วจะทำให้เกิดความรับผิดชอบ ต่อสังคมและส่วนรวมด้วยความซื่อสัตย์ (โรงพยาบาล เซนต์เมรี่, 2555)

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตาม ค่านิยมหลักด้านลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของบุคลากร โรงพยาบาลเซนต์เมรี่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การถือ ประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ สอดคล้องกับมิติแห่งการ รับผิดชอบต่อลูกค้า โดยแบบฉบับของพระเยซูคริสต์ผู้เสด็จมาเพื่อการ รับผิดชอบ ดังที่พระองค์ตรัสว่า “เรามาเพื่อรับใช้ มิได้มาเพื่อ ถูกรับใช้” ดังนั้น กิจการของพระศาสนจักรจึงมิได้มุ่งหวัง ผลกำไรเชิงธุรกิจ หรือต้องการชื่อเสียงแต่เพื่อรับใช้ พระเป็นเจ้าในบุคคล รองลงมา คือ การให้ความสะดวก แก่ลูกค้าที่มาเข้ารับบริการและการบริการลูกค้าด้วย ความเอาใจใส่ สอดคล้องกับงานวิจัย สาวิตรี ยิ้มแย้ม (2547) พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่การให้คำแนะนำของ เจ้าหน้าที่

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตาม ค่านิยมหลักด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศของบุคลากร โรงพยาบาลเซนต์เมรี่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดูแลผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ รองลงมา คือ

การช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้รับบริการต้องการด้วยท่าที ยิ้มแย้ม พุดคุย สบตากับผู้รับบริการอย่างเป็นมิตร และ รับฟังต่อการซักถามของผู้รับบริการ โดยให้บริการเหมือน ญาติพี่น้อง สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของโรงพยาบาล เซนต์เมรี่โดยการเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความรัก และมีเมตตาให้เกิดขึ้นในโรงพยาบาล ด้วยท่าที ท่าทาง คำพูดและการกระทำของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้ คือท่าที แห่งการให้อภัย ทะนุถนอมน้ำใจของกันและกัน เคารพ ในความคิด มองโลกในแง่ดี การเสริมสร้างภาพพจน์ โรงพยาบาลให้ประจักษ์แก่ทุกคนตามเอกลักษณ์ของ ความเป็นโรงพยาบาล ให้ความเคารพในคุณค่าและ ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ สัมกับเป็นบุคลากรในวงการ สุขภาพอนามัยได้ขึ้นชื่อว่า “ผู้ให้บริการรับใช้ชีวิต”

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตาม ค่านิยมหลักด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเซนต์เมรี่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการให้ ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานร่วมกันในทีม รองลงมาคือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และการยอมรับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่มีความแตกต่างกันของสมาชิกในทีม อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลเซนต์เมรี่ให้บริการด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย ซึ่งการทำงานเป็นทีมในรูปแบบสหวิชาชีพทางการแพทย์ หรือทางด้านสุขภาพมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง เพราะ จะส่งผลให้การอภิบาล การวินิจฉัยโรค และการดูแล รักษามีความถูกต้องและมีคุณภาพสูงสุด สอดคล้องกับ สิรินนท์ สรรเพ็ชร (2553) กล่าวว่า มิติความเป็นหนึ่งเดียว กิจการอภิบาลจำเป็นต้องมีจิตสำนึกของความเป็น น้าหนึ่งใจเดียวกัน ทำงานเป็นทีมภายในองค์กร ประสาน สัมพันธ์กับบุคคลและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังยอมรับ ความสามารถและพรสวรรค์ของบุคคลอื่นๆ เพื่อมีส่วนร่วมในการอภิบาลไปด้วยดี งานอภิบาลจะสำเร็จ ด้วยดีโดยอาศัยการทำงานร่วมกันและการทำงานเป็นทีม

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตาม ค่านิยมหลักด้านการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาล

เซนต์แมรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการเป็นผู้สื่อสารที่มีลักษณะเป็นกันเอง รองลงมาคือการเป็นผู้สื่อสารที่เปิดเผยและจริงใจและการให้ข้อมูลสำคัญเพื่อการทำงานอย่างไม่ปิดบัง สอดคล้องกับ ครูซ (Cruce) ได้ศึกษากระบวนการติดต่อสื่อสารของบุคคลที่ทำงานในโบสถ์และความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นจริงกับการปฏิบัติงานจริงของผู้หน้าที่ประสบความสำเร็จ พบว่า การติดต่อสื่อสารที่สร้างมิตรไมตรีมีความเป็นกันเองเป็นตัวพยากรณ์ในการสร้างความพึงพอใจในงาน

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์แมรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอันดับแรกค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ การได้รับการส่งเสริม อบรมในการใช้เทคโนโลยี และประชุมปรึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน สอดคล้องกับ สิรินนท์ สรรเพ็ชร (2553) กล่าวถึง มิติแห่งการกลับใจ คือ การเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นทุกวัน แก้ไขข้อบกพร่อง ความอ่อนแอ โดยอาศัยเพิ่มพูนสัมพันธ์ภาพกับพระเจ้า กับผู้อื่น กับตน และสิ่งแวดล้อมบนพื้นฐานของการนำเอาพระวาจาของพระมาปฏิบัติ อาศัยมิติบุคลากรอภิบาลสุขภาพอนามัย จะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การสามารถแก้ปัญหางานประจำด้วยงานวิจัย และการปรับปรุงสร้างสรรครูปแบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ผดุงศิษฐ์ ขำนาญบริรักษ์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในการบริการการแพทย์ฉุกเฉินในชุมชนพบว่า ขีดความสามารถของบุคลากรการแพทย์ฉุกเฉินในชุมชน มีปัญหาขาดทักษะและความชำนาญเพราะไม่ได้ฝึกทักษะอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีปัญหาในการใช้ทักษะการช่วยเหลือผู้ป่วย ดังนั้นการที่องค์กรจะสามารถบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศได้ จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงทั้งแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลง

ที่สำคัญหรือสร้างนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์และสร้างให้เกิดแนวทางใหม่ๆ ทั้งการเรียนรู้จะต้องปลูกไว้ในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กรโดยการเรียนรู้ควรเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน

2. วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์แมรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเซนต์แมรี และประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์แมรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบ บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักโดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามค่านิยมหลักสูงกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของโรงพยาบาลเซนต์แมรีเป็นงานที่เน้นการอภิบาล และการดูแลผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นทีมสุขภาพอย่างใกล้ชิดนั้น ตามค่านิยมของไทยแล้ว เพศหญิงจะปฏิบัติหน้าที่ที่ทีมสุขภาพดังกล่าวได้อย่างคล่องตัว ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมสมบุรณ์ ต้นยะ (2542) ที่ระบุว่า ค่านิยมเกิดขึ้นจากผลผลิตของวัฒนธรรม สังคม สถาบันรวมทั้งแรงผลักดันส่วนบุคคลซึ่งต่างก็มีอิทธิพลในการปั้นแต่งค่านิยมขึ้นมาทั้งนั้นแต่ค่านิยมที่จะเกิดขึ้นมาและเจริญงอกงามได้ดีเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของแต่ละบุคคลอีกด้วย ทั้งนี้มีปัจจัยสำคัญอยู่ 2 ประการ ประกอบด้วย 1) สภาพจิตใจและร่างกาย ซึ่งได้มาโดยธรรมชาติที่เรียกว่า อุปนิสัย พรสวรรค์ เพศ วัย และพันธุกรรม เป็นต้น และ 2) การเลี้ยงดูการจูงใจ การให้อยู่ในสิ่งแวดล้อมของสังคมและธรรมชาติการให้การศึกษาอบรมที่เรียกว่า การปลูกฝัง หรือวัฒนธรรมด้านต่างๆ สอดคล้องกับการวิจัยของกิตติกร ไทยใหญ่ (2553) พบว่า นักศึกษาที่เพศ

ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะพึงประสงค์ของครูแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบบุคลากรที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีและบุคลากรที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักโดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี จะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี อาจอธิบายได้ว่า งานหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ เป็นงานที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางหรือวิชาชีพ เช่น วิชาชีพแพทย์ พยาบาล เภสัชกร เทคนิคการแพทย์ และนักกายภาพบำบัด เป็นต้น บุคลากรกลุ่มใหญ่เหล่านี้จำเป็นต้องสำเร็จการศึกษาเฉพาะทางเพื่อทำหน้าที่อภิบาล และดูแลรักษาผู้ป่วยโดยตรง สอดคล้องกับการวิจัยของ ทศนีย์นารถ ลัมสุทธิวันภูมิ (ม.ป.ป.) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณลักษณะพึงประสงค์ของครูโดยรวมและรายด้านทุกด้านระหว่างกลุ่มนักศึกษาที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะทำให้ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะพึงประสงค์สูงขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ดังนี้

1.1 บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ควรได้รับการส่งเสริมอบรมในการพัฒนางานที่ต่อเนื่อง ส่งเสริมความรู้ในเรื่องการวิเคราะห์ สังเคราะห์การแบ่งปันความรู้ และส่งเสริมความรู้งานวิจัยเพื่อปรับปรุงงาน เพื่อสร้างความรู้หรือรู้กันเป็นผู้แสวงหาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

1.2 บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ควรได้รับการส่งเสริมอบรมการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวในการทำงานร่วมกัน ซึ่งทีมงาน

จะสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะของภาวะผู้นำ และกลยุทธ์การบริหารในการสร้างทีมงาน ดังนั้น หากผู้บริหารให้ความสำคัญต่อทีมงานและสร้างทีมงานที่มีคุณภาพขึ้นมา ทีมงานนั้นจะช่วยสร้างคนที่มีประสิทธิภาพขึ้นมา ทั้งนี้ เพราะการทำงานเป็นทีมจะทำให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันและเห็นแบบอย่างของการเป็นผู้นำและของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้บุคลากรที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น และช่วยพัฒนาองค์กรเจริญก้าวหน้าต่อไป

1.3 บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านความซื่อสัตย์โดยรวมมีระดับมาก ทั้งนี้เพราะภาระงานหน้าที่ในโรงพยาบาลเป็นงานอาชีพที่ต้องมีความเสียสละสูงและมุ่งประโยชน์เพื่อส่วนรวมเป็นส่วนใหญ่ แต่สิ่งที่ต้องได้รับการส่งเสริมคือการสร้างความตระหนักให้ตนเองปฏิบัติตนตามที่คิดไว้ในใจ เพราะการปฏิบัติตนในสิ่งที่ตนเองคิดไว้ไม่ตรงกับการกระทำ ซึ่งจะทำให้เกิดความเสื่อมเสียและทางศีลธรรม ดังนั้น บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ควรได้รับการส่งเสริมอบรมความรู้ด้านศาสนาและวัฒนธรรมองค์กรเป็นประจำและสม่ำเสมอ เพื่อเน้นให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตนตามหลักศาสนาและวัฒนธรรมองค์กรพร้อมบริการด้วยความรักและเมตตา โดยใช้หลักทฤษฎีการอภิบาลสุขภาพอนามัย งานของพระศาสนจักรทุกประการมีมิติของงานอภิบาลแฝงอยู่เป็นหัวใจหลัก กล่าวได้ว่า การอภิบาลสุขภาพอนามัยเป็นแก่นแท้ที่ไม่อาจจะแยกออกพันธกิจของศาสนจักร

1.4 บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ควรได้รับการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองและองค์กรให้สูงขึ้นจากผลการวิจัยจะเห็นว่าคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านอื่นๆ และระดับการศึกษาโดยรวมมีผลต่อความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักมากกว่าผู้ที่มี

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่เมื่อดูรายด้าน สิ่งที่ค้นพบไม่แตกต่างกันคือ การพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีม ซึ่งยังอยู่ในระดับต่ำ องค์กรควรค้นหาสาเหตุของการทำงานที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อการพัฒนางาน ควรมีการสำรวจขวัญและกำลังใจของบุคลากรเพื่อป้องกันแก้ไขให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่จะพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอและยังเป็นการขจัดอุปสรรคที่เป็นปัญหาได้ทันก่อนที่จะลุกลามยากที่จะแก้ไข ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรมใหม่ๆ และควรกำหนดเป็นแผนงานที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติถือเป็นพันธกิจที่ต้องทำและมีการประเมิน ยกย่องเป็นผลงานของหน่วยงานพร้อมทั้งมีการส่งเสริมสร้างแรงจูงใจในการให้รางวัล

1.5 บุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ให้ความสะดวก และการให้ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นอย่างดี แต่สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและการบริการลูกค้าได้ตรงต่อเวลานัดหมายนั้นอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากร เรียนรู้การนำระบบการผลิตแบบลีน (Lean) มาใช้ในการบริหารจัดการ

เป็นระบบที่มุ่งเน้นให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพดีที่สุด (Quality) ด้วยต้นทุนการผลิตต่ำที่สุดอย่างเหมาะสม (Cost) และใช้เวลาผลิตสั้นที่สุด เพื่อทันต่อความต้องการของลูกค้า (Delivery) อันนำมาซึ่งผลกำไรด้วยการเพิ่มผลผลิตจากภายในองค์กรเอง ดังนั้นระบบการผลิตแบบลีน (Lean) จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ลดความสูญเปล่า (Waste: กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่มและไม่จำเป็นต้องทำ) ที่เกิดขึ้น แต่ยังคงได้สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยสภาพและปัญหาการส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักกับประสิทธิผลการทำงานในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่

2.3 ควรศึกษาวิจัย กลยุทธ์การส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของบุคลากรโรงพยาบาลเซนต์เมรี่

2.4 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องของบุคลากรในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่

บรรณานุกรม

- กิตติกร ไทยใหญ่. (2553). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครู*. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2556, จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc/download>
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). *การตลาดธุรกิจบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ทัศนีย์นารถ ลิ้มสุทธีวินภูมิ. (ม.ป.ป.). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูตามความคิดเห็นของนักศึกษาและอาจารย์คณะบัญชีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2556, จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc/download>
- ผดุงศิษฐ์ ขำนาญบริรักษ์. (2552). *รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในการบริการการแพทย์ฉุกเฉินในชุมชน: กรณีศึกษาในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- ราชบัณฑิต. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิชั่นส์.
- โรงพยาบาลเซนต์เมรี่. (2555). *แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลเซนต์เมรี่ ปีพุทธศักราช 2556 - 2560*. จังหวัดนครราชสีมา : โรงพยาบาลเซนต์เมรี่.

- สาวิตรี ยิ้มแย้ม. (2547). การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเจ้าคุณพิบูลย์
อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด) คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี.
- สิรินนท์ สรรเพ็ชร. (2553). เอกสารประกอบการคำบรรยาย “การให้คำปรึกษาเชิงอภิบาล”. วันที่ 27-29 พฤษภาคม
2010 ณ ศูนย์อภิบาลคามิลเลียน ลาตกระบัง กรุงเทพฯ.
- สมบุญรณ์ ตันยะ. (2542). ค่านิยมทางการศึกษาของไทย: อดีตอนาคตปัจจุบัน. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
- Cruce, C.A. (1992). *A Study of Communication among the Personnel of Church Related Entity and
the Implication for Effective Leadership*. 53(06): 1723: december.
- Rokeach, M. (1968). *Belief, attitudes and value: A theory of organization and change*. New York:
Jossey-Bass.



Kamonporn Sittivanakul received his Bachelor Degree of Economic major in financial Economics from Ramkhamhaeng University in 1988, she graduated M.E.D major in Educational Administration from Ramkhamhaeng University in 1999 and the last his graduated was the Doctor of Philosophy Degree in Educational Administration from Vongchavalitkul University in 2011. Present, she is currently a full time Research Consult of Administration in Saint Mary's Hospital.



Dr. Nongkran Wongsri received Ph. D. in the area of Educational Psychology from The University of Newcastle, Australia in 2004, after receiving B. Ed. in Library Science and M. Ed. in Adult Education from Srinakharinwirot University, Thailand. She currently works as the Vice President for Research and Development Affairs and the Lecturer of Psychology Department at Saint Louis College, Thailand. Her main research interests include Psychology of Learning, Psychology of Motivation, and Cross-cultural Psychology. She has received the scholarships and research grants from national and international institutions including United State of America, Germany, Australia, and Singapore. Moreover, she has worked as an expert reviewer for International Journals of Psychology.



Soonthorn Chongchanil received his Bachelor Degree of Law from Ramkhamhaeng University in 1983, he graduated MBA major in Management and Organization from Sripatum University in 1997 and the last his graduated was the Doctor of Philosophy Degree in Educational Administration from Vongchavalitkul University in 2013. Present, he is Manager of Administration in Saint Mary's Hospital.