

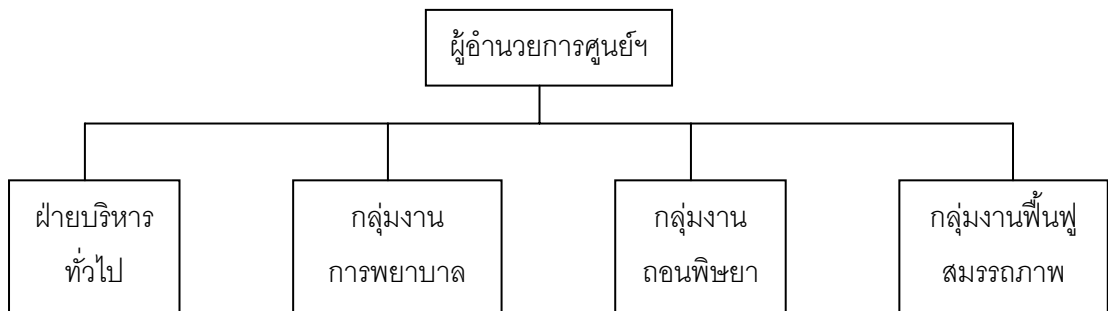
บทที่ 5

การประเมินบรรยากาศในการทำงาน ของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดจังหวัดสงขลา

ข้อมูลทั่วไป

ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดจังหวัดสงขลาจัดตั้งขึ้นตามประกาศของกรมการแพทย์ เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2533 เดิมเป็นหน่วยงานในสังกัดกองประสานการปฏิบัติการบำบัดรักษาผู้ติดยาและสารเสพติด ต่อมามีการปรับปรุงส่วนราชการใหม่ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดในส่วนภูมิภาคจึงมาสังกัดโรงพยาบาลธัญญารักษ์ ตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน 2538 เป็นต้นมา

แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดจังหวัดสงขลา



อัตรากำลังโดยภาพรวม	จำนวน	125	อัตรา
1.ข้าราชการพลเรือน	จำนวน	71	อัตรา
2.ลูกจ้างประจำ (เงินงบประมาณ)	จำนวน	29	อัตรา
3.ลูกจ้างชั่วคราว เงินบำรุง	จำนวน	25	อัตรา

ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดจังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 186 หมู่ที่ 8 ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ให้การบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดในระบบสมัครใจ โดยมีบทบาทและหน้าที่ดังนี้

- ให้บริการตรวจ วินิจฉัย และบำบัดผู้ติดยาและสารเสพติดทุกชนิด
- ให้การฟื้นฟูสมรรถภาพในระหว่างการบำบัดรักษา ตลอดจนติดตามผลหลังการรักษา
- ศึกษาค้นคว้าวิจัยในด้านยาเสพติด พัฒนารูปแบบและแนวทางการบำบัดรักษา
- นิเทศงาน ให้คำปรึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงานแก่หน่วยงานต่างๆ

งานทางด้านวิชาการ

เป็นแหล่งศึกษาอบรมด้านสารเสพติดแก่นักศึกษาระดับอุดมศึกษา วิทยาลัย มหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นๆ ผลิตเอกสารทางวิชาการ เอกสารเผยแพร่ ผลิตงานวิจัย ตลอดจนนิเทศงานและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการบำบัดรักษา สนับสนุนข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ เป็นสถานที่ฝึกอบรม ค้นคว้าวิจัย เผยแพร่ความรู้ ศึกษา ดูงาน ด้านชุมชนบำบัด (Therapeutic Community)

งานด้านบริการ

ให้บริการบำบัดรักษาผู้ติดสารเสพติดทุกชนิด ทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยใช้กระบวนการรักษา 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นเตรียมการ ใช้เวลาประมาณ 1-7 วัน เป็นการเตรียมตัวผู้ป่วยให้พร้อมที่จะเข้ารับการบำบัดรักษา โดยให้เกิดความเชื่อมั่นและตั้งใจจริง ประกอบด้วยการประเมินปัญหาสุขภาพทางกาย จิต โรคแทรกซ้อนที่เกิดจากการเสพติด สภาพและพฤติกรรมกรรมการเสพติด สภาพครอบครัว สิ่งแวดล้อม หน้าที่การงาน ประวัติการรักษาในอดีต สร้างสัญญาและความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการ กระบวนการ รวมทั้งการทดสอบทางห้องปฏิบัติการทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ผู้รักษารู้จักผู้ป่วยในแง่มุมต่างๆ มีผลให้การรักษาในขั้นตอนต่อไปดำเนินไปด้วยดี
2. ขั้นถอนพิษยา ใช้เวลาประมาณ 45 วัน จุดมุ่งหมายเพื่อล้างทำลายสารเสพติดที่อยู่ในตัวผู้ป่วยออกไปทั้งหมด โดยผู้ป่วยไม่ทรมานจนเกินเหตุเหมือนวิธีหักดิบ ใช้สารทดแทนชนิดต่างๆ เช่น ยาแก้ปวด ยาแก้ปวด และยากลุ่มเดียวกับสารเสพติด เช่น เมธาโดน
3. ขั้นฟื้นฟูสมรรถภาพ ใช้เวลาประมาณ 1-1 ½ ปี เป็นระยะที่ผู้ป่วยปลดสารเสพติด จำเป็นต้องฟื้นฟูสมรรถภาพให้ร่างกายแข็งแรง จิตใจเข้มแข็ง เป็นคนดี มีพฤติกรรมที่ดี มีวินัย ทำประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัวและสังคม
4. ขั้นติดตามผล หลังจากผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพแล้ว มีการติดตามผล ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาความคับข้องใจต่างๆ เพื่อให้เขาดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข และไม่กลับไปเสพสารเสพติดอีก ใช้เวลา 3-5 ปี

งานชุมชนบำบัด

การติดสารเสพติดเป็นโรคเกี่ยวกับ BIO-PSYCHO-SOCIAL จะเห็นว่าการบำบัดรักษาผู้ติดสารเสพติดทำได้ยากกว่าการรักษาโรคอื่นๆ ต้องพิจารณาที่ตัวผู้เสพสารเสพติดและสิ่งแวดล้อม ถึงแม้ว่าจะทำลายล้างสารเสพติดในตัวหมดแล้ว หากไม่มีแรงจูงใจหรือความตั้งใจจริง บุคลิกและภาวะจิตใจยังไม่เข้มแข็ง มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกต่อการเสาะหาสารเสพติด ผู้ป่วยก็มีโอกาสหวนกลับไปใช้สารเสพติดอีก ดังนั้น การฟื้นฟูสมรรถภาพแบบชุมชนบำบัดจึงเป็นรูปแบบหนึ่งของการบำบัดรักษาให้ผู้ป่วยได้ฝึกพัฒนาตนเอง โดยการอยู่ร่วมกันเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัวขนาดใหญ่ที่สร้างขึ้นใหม่ ให้ผู้ที่เคยใช้สารเสพติดช่วยเหลือผู้เสพติดด้วยกัน มีการเรียนรู้และมีประสบการณ์ในการฝึกฝน เปลี่ยนแปลงตนเองในทางที่ดีขึ้น อยู่ในสถานที่ที่ปลอดภัยปลอดสารเสพติด ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆดังนี้

1. กลุ่มบำบัด (Group Therapy) เพื่อให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทัศนคติ และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีเวลาร่วมกันในการเสนอข้อแนะนำและแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา เพื่อช่วยเหลือสมาชิกด้วยกันให้มีจิตใจที่มั่นคง เกิดความภูมิใจในตนเอง ปฏิบัติตนได้ดีเมื่อกลับไปอยู่บ้าน ประกอบด้วยกลุ่มจิตบำบัด กลุ่มปรับความเข้าใจ กลุ่มประชุมเข้า กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ฯลฯ

2. งานบำบัด (Work Therapy) การฟื้นฟูสมรรถภาพในรูปแบบชุมชนบำบัดจะต้องใช้เวลายาวนาน 1-1 ½ ปี ดังนั้น ตลอดระยะเวลาดังกล่าว สมาชิกทุกคนจะต้องได้รับประสบการณ์ของชีวิตในทางที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตในสังคมปกติ เพราะตลอดเวลาของการใช้ยาบุคคลเหล่านี้จะไม่สนใจชีวิตและสังคมรอบด้าน ดังนั้น ชุมชนบำบัดจึงช่วยให้เขาได้ฟื้นฟูความรู้ความสามารถเดิมๆให้กลับคืนมา โดยมีทางเลือกในการฝึกอาชีพที่ชอบและถนัด รวมทั้งได้ฝึกฝนอาชีพใหม่อีกด้วย ประกอบด้วยกลุ่มงานต่างๆ เช่น งานครัวและความสะอาด เบเกอรี่ ศิลปะ-หัตถกรรม ตัดเย็บ เกษตรกรรม ช่างไม้ ช่างเชื่อม ช่างปูน ฯลฯ

3. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พฤติกรรมขณะอยู่รวมกันในชุมชน เมื่อแสดงออกในทางบวก หรือทางที่ดี มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ก็ได้รับคำชื่นชม รางวัล ทำให้มีกำลังใจที่จะปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามจนเกิดความเคยชินเป็นนิสัย ตรงกันข้าม หากมีพฤติกรรมในทางลบ หรือไม่เหมาะสม ก็จะได้รับคำตำหนิจากเพื่อนสมาชิกด้วยกัน หรือมีการลงโทษตามกฎระเบียบที่วางไว้

การประเมินบรรยากาศในการทำงานของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด จังหวัดสงขลา

ความหมายของการประเมินบรรยากาศในองค์กร

คือการประเมินสถานการณ์และบรรยากาศในการทำงานในองค์กรจากการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำมาสู่การวางแผนพัฒนาที่เหมาะสม

ประโยชน์จากการประเมินบรรยากาศในองค์กร

1. ทำให้ทราบสถานการณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ
2. เพื่อวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาของหน่วยงาน
3. เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ความยากง่ายในการพัฒนาคุณภาพ

วิธีการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นบุคลากรจากทุกฝ่าย ทุกงาน ของศูนย์ฯ ที่เข้ารับการอบรมเรื่องการพัฒนาองค์กร (OD) เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2542 จำนวน 54 คน จากผู้รับการอบรมทั้งสิ้น 62 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาคั้งนี้ ใช้แบบประเมินบรรยากาศในการทำงานของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ประโยคบรรยายเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ จำนวน 78 ข้อ แบ่งเป็น 9 องค์ประกอบ ซึ่งมีทั้งประโยคบรรยายในด้านดี (Positive) และด้านไม่ดี (Negative) ให้ผู้ตอบประเมินตามความคิดเห็นของตนว่าบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ มีลักษณะเหมือนกับที่บรรยายไว้ในแบบสอบถามหรือไม่ คำตอบที่ให้ไว้มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) มี 9 ช่วง คือ

- | | |
|-----------|--|
| 1 หมายถึง | ไม่เห็นด้วยมากที่สุด |
| | คือเมื่อผู้ตอบคิดว่าความข้อความในประโยคนั้นไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้ตอบเลย |

- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก
คือ เมื่อผู้ตอบคิดว่าไม่เห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้น
ค่อนข้างมาก
- 3 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
คือ เมื่อผู้ตอบคิดว่าไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
กับข้อความในประโยคนั้น
- 4 หมายถึง กำกั่ง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
คือ เมื่อผู้ตอบรู้สึกกำกั่ง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
กับข้อความในประโยคนั้น
- 5 หมายถึง กำกั่ง
คือ เมื่อผู้ตอบรู้สึกเห็นด้วยครึ่งหนึ่งไม่เห็นด้วยครึ่งหนึ่ง
กับข้อความในประโยคนั้น
- 6 หมายถึง กำกั่ง ค่อนข้างเห็นด้วย
คือ เมื่อผู้ตอบรู้สึกกำกั่ง ค่อนข้างเห็นด้วย
กับข้อความในประโยคนั้น
- 7 หมายถึง เห็นด้วยเล็กน้อย
คือ เมื่อผู้ตอบเห็นด้วยเล็กน้อยกับข้อความในประโยคนั้น
- 8 หมายถึง เห็นด้วยค่อนข้างมาก
คือ เมื่อผู้ตอบคิดว่าเห็นด้วยค่อนข้างมาก
กับข้อความในประโยคนั้น
- 9 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คือ เมื่อผู้ตอบคิดว่าเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง
กับข้อความในประโยคนั้น

ผู้ตอบแบบประเมินนี้จะต้องเลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ จาก 9 คำตอบเหล่านี้ในแต่ละข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

การให้คะแนน เนื่องจากแบบประเมินนี้ประกอบด้วยประโยคที่บรรยายเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน ทั้งในด้านที่ดีและไม่ดี ดังนั้น การให้คะแนนจึงขึ้นอยู่กับข้อความด้วย คือ

ข้อความที่บรรยายบรรยากาศในการทำงานในทางที่ดีหรือถูกต้อง

เลือกตัวเลขคำตอบ	1	ได้	1	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	2	ได้	2	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	3	ได้	3	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	4	ได้	4	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	5	ได้	5	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	6	ได้	6	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	7	ได้	7	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	8	ได้	8	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	9	ได้	9	คะแนน

ข้อความที่บรรยายบรรยากาศในการทำงานในทางที่ไม่ดีหรือไม่ถูกต้อง

เลือกตัวเลขคำตอบ	1	ได้	9	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	2	ได้	8	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	3	ได้	7	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	4	ได้	6	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	5	ได้	5	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	6	ได้	4	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	7	ได้	3	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	8	ได้	2	คะแนน
เลือกตัวเลขคำตอบ	9	ได้	1	คะแนน

แบบประเมินบรรยากาศในการทำงานนี้ แบ่งเป็น 9 องค์ประกอบใหญ่ๆ คือ

1. ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน
2. การทำงานเป็นทีม
3. การใช้ความคิดสร้างสรรค์
4. ความหมายของคุณภาพ
5. การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า
6. ความสัมพันธ์ของลูกค้าภายใน
7. การปรับปรุงระบบงาน
8. เป้าหมาย / อุดมการณ์ร่วมกัน
9. ความพึงพอใจ

2.2 คำถามแบบอัตนัยเกี่ยวกับการทำงานในศูนย์ฯ 4 ข้อ ซึ่งผู้ตอบสามารถเขียนคำตอบตามที่ตนเองต้องการได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวมข้อมูลจากบุคลากรของศูนย์ฯ ซึ่งเข้ารับการอบรมเรื่องการพัฒนาองค์การ (OD) เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2542

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อมูลเหล่านั้นไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีทางสถิติดังนี้

4.1 ใช้การคำนวณอัตราส่วนร้อยละ เพื่อบรรยายในลักษณะทั่วไปของกลุ่ม คือ อายุ การศึกษา และข้อมูลเบื้องต้นของการประเมินบรรยากาศในการทำงาน

4.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นแต่ละองค์ประกอบ ทั้ง 9 องค์ประกอบ ตามตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ และการศึกษา และทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ F-Test

4.3 เมื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความคิดเห็นด้านต่างๆ แตกต่างกัน ก็จะทำ การทดสอบภายหลัง เพื่อที่จะทราบได้ว่ากลุ่มตัวอย่างคู่ใดมีคะแนนความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการทดสอบรายคู่ของเชฟเฟ (Scheffe's Multiple Comparison-on Treatment Means)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติดังกล่าว ผู้ศึกษาได้หาค่าสถิติและทำการทดสอบทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS # 10.1

ส่วนข้อคำถามแบบอัตนัยนั้น ผู้ศึกษาได้รวบรวมคำตอบทั้งหมด และแสดงความถี่ของแต่ละคำตอบ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จะแสดงผลการศึกษา แบ่งออกเป็น

5.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 บรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ

5.2.1 แบบประเมินที่เป็นประโยชน์บรรยาย เรื่องบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ

5.2.2 คำถามอัตนัยเกี่ยวกับการทำงานในศูนย์ฯ

5.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นบุคลากรของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดจังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบประเมินบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ จำนวน 54 คน จากจำนวนบุคลากรของศูนย์ฯ ที่เข้ารับการอบรมเรื่องการพัฒนาองค์การทั้งสิ้น 62 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มี 2 ปัจจัย ดังนี้

- อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ มีอายุน้อยที่สุด คือ 23 ปี อายุที่มากที่สุด คือ 55 ปี โดยกลุ่มที่อยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 24 คน (ร้อยละ 44.4) รองลงมา คือ กลุ่มที่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 22 คน (ร้อยละ 40.7)

- การศึกษา กลุ่มตัวอย่างการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วยผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คือ 27 คน (ร้อยละ 50) รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 14 คน (ร้อยละ 25.9) และกลุ่มสุดท้ายซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาระดับประถมและมัธยม จำนวน 13 คน (ร้อยละ 24.1)

5.2 บรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ

ในส่วนของบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ จะนำเสนอในรายละเอียด ดังนี้

- แบบประเมินที่เป็นประโยคบรรยายเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ
- คำถามแบบอัตนัยเกี่ยวกับการทำงานในศูนย์ฯ

5.2.1 แบบประเมินที่เป็นประโยคบรรยายเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ

#. สรุปคะแนนของข้อคำถามทั้ง 78 ข้อ

- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน 9 (คะแนนสูงที่สุด) มี 7 ข้อ
- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน 8 มี 1 ข้อ
- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน 7 มี 39 ข้อ
- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน 6 มี 14 ข้อ
- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน 6 และ 7 มี 2 ข้อ
- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน 5 และ 7 มี 1 ข้อ

- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน 5 มี 12 ข้อ
- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน 1 มี 1 ข้อ
- ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ
ทุกระดับคะแนน มี 1 ข้อ

#. ข้อคำถามที่มีระดับคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อคำถามที่มีระดับคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ	คะแนน
(5) เจ้าของเรื่องมักมองไม่เห็นปัญหาของตนเอง	9	27.8	1
(45) คุณภาพคือการทำให้อุปวยและลูกค้าพึงพอใจ	9	22.6	9
(46) คุณภาพคือการแก้ปัญหาของอุปวยและลูกค้า	9	35.2	9
(49) คุณภาพคือการทำให้อุปวยเกินกว่าความคาดหวัง ของอุปวยและลูกค้า	9	35.2	9
(50) การตอบสนองของความต้องการของลูกค้าภายใน มีความสำคัญต่อคุณภาพ	9	27.8	9
(62) บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วย ความหวาดกลัวและความหวาดระแวง	1	22.2	9
(66) งานที่ทำอยู่ไม่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้ได้	1	31.5	9
(71) ทุกคนมีความรับผิดชอบร่วมกัน ต่อความอยู่รอดของศูนย์ฯ	9	20.4	9

จากตารางที่ 1 แสดงข้อคำถามที่มีระดับคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด คือ มีระดับคะแนน 9 และ 1 พบว่าข้อคำถามที่ได้รับคะแนน 9 นั้นมี 7 ข้อคำถาม และมี 1 ข้อคำถาม ที่ได้รับคะแนน 1 ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าบรรยากาศในการทำงานที่ศูนย์ฯ ที่เป็นปัญหา มากที่สุด คือ “เจ้าของเรื่องมักมองไม่เห็นปัญหาของตนเอง”

สำหรับข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้คะแนนระดับ 9 มากที่สุด คือ “คุณภาพ คือ การแก้ปัญหาของอุปวยและลูกค้า” และ “คุณภาพ คือ การทำให้อุปวยเกินกว่าความคาดหวังของอุปวย และลูกค้า” (ร้อยละ 35.2 เท่ากัน) รองลงมา คือ คำถามที่ว่า “งานที่ทำอยู่ไม่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้ได้” (ร้อยละ 31.5)

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน (N= 54)

องค์ประกอบ	ต่ำกว่า 30 ปี		30-39 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน	5.07	1.13	5.90*	1.03	5.74	0.87	5.53	1.11
2. การทำงานเป็นทีม	5.25	1.32	6.05*	1.45	5.30	1.61	5.61	1.45
3. การใช้ความคิดสร้างสรรค์	5.10	1.56	6.10*	1.36	4.71	2.36	5.48	1.70
4. ความหมายของคุณภาพ	7.14	1.28	7.33*	1.00	7.05	2.14	7.21*	1.28
5. การตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า	5.57	1.73	6.51*	0.90	5.10	1.96	5.92*	1.54
6. ความสัมพันธ์ของลูกค้าภายใน	4.76	1.32	5.55*	1.03	5.50	1.49	5.22	1.26
7. การปรับปรุงระบบงาน	5.61	1.16	5.72*	1.57	5.60	1.67	5.66	1.41
8. เป้าหมาย / อุดมการณ์ร่วมกัน	5.36	1.39	5.91*	1.11	5.88	2.61	5.68	1.51
9. ความพึงพอใจ	5.61	1.23	6.20*	1.39	5.60	1.07	5.87*	1.30
ด้านรวม	5.45	1.00	6.14*	0.93	5.61	1.31	5.78	1.05

จากตารางที่ 2 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มอายุ 30-39 ปี สูงกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป ในทุกองค์ประกอบ และเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยรวมสูงที่สุด พบว่า คะแนนเฉลี่ยของ “ความหมายของคุณภาพ” นั้นสูงที่สุด (7.21) รองลงมา คือ คะแนนเฉลี่ยของ “การตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า” (5.92) และคะแนนเฉลี่ยรวมที่สูงเป็นอันดับ 3 คือ คะแนนเฉลี่ยของ “ความพึงพอใจ”

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (N=54)

องค์ประกอบ	ประถม / มัธยม		ปวส. / อนุปริญญา		ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน	6.25*	0.90	5.31	1.17	5.31	1.10	5.54	1.11
2. การทำงานเป็นทีม	6.04*	1.40	5.49	1.54	5.48	1.44	5.61	1.45
3. การใช้ความคิดสร้างสรรค์	5.47	2.05	5.49*	1.79	5.48	1.50	5.48	1.70
4. ความหมายของคุณภาพ	7.45*	1.84	6.93	1.12	7.24	1.03	7.21	1.27
5. การตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า	6.32*	1.63	5.94	1.16	5.72	1.67	5.92	1.54
6. ความสัมพันธ์ของลูกค้าภายใน	5.60*	1.20	5.30	1.22	5.00	1.31	5.22	1.26
7. การปรับปรุงระบบงาน	5.74	1.41	5.84*	1.40	5.53	1.45	5.66	1.41
8. เป้าหมาย / อุดมการณ์ร่วมกัน	5.76	2.10	6.10*	1.18	5.43	1.35	5.68	1.50
9. ความพึงพอใจ	5.86	1.18	6.13*	1.28	5.73	1.37	5.87	1.30
ด้านรวม	6.12*	1.16	5.74	0.98	5.63	1.03	5.78	1.05

จากตารางที่ 3 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษาจะสูงที่สุดใน 5 องค์ประกอบ คือ

- (1) ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน (2) การทำงานเป็นทีม (4) ความหมายของคุณภาพ
 (5) การตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า (6) ความสัมพันธ์ของลูกค้าภายใน และด้านรวม

ส่วนคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญาจะสูงที่สุดใน 4 องค์ประกอบ คือ

- (3) การใช้ความคิดสร้างสรรค์ (7) การปรับปรุงระบบงาน (8) เป้าหมาย/ อุดมการณ์ร่วมกัน (9) ความพึงพอใจ

แต่สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีนั้น ไม่มีคะแนนเฉลี่ยในองค์ประกอบใดสูงที่สุดเลยเมื่อเทียบกับทั้ง 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน	- ระหว่างกลุ่ม	8.191	2	4.096	3.670	0.032*
	- ภายในกลุ่ม	56.918	51	1.116		
	- ทั้งหมด	65.110	53			
2. การทำงานเป็นทีม	- ระหว่างกลุ่ม	8.341	2	4.170	2.065	0.137
	- ภายในกลุ่ม	103.012	51	2.020		
	- ทั้งหมด	111.353	53			
3. การใช้ความคิดสร้างสรรค์	- ระหว่างกลุ่ม	17.575	2	8.788	3.383	0.042*
	- ภายในกลุ่ม	132.462	51	2.597		
	- ทั้งหมด	150.037	53			
4. ความหมายของคุณภาพ	- ระหว่างกลุ่ม	0.667	2	0.333	0.199	0.820
	- ภายในกลุ่ม	85.302	51	1.673		
	- ทั้งหมด	85.969	53			
5. การตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้ำ	- ระหว่างกลุ่ม	16.513	2	8.256	3.876	0.027*
	- ภายในกลุ่ม	108.64	51	2.130		
	- ทั้งหมด	125.152	53			

(ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
6. ความสัมพันธ์ของลูกค้าภายใน	- ระหว่างกลุ่ม	7.822	2	3.911	2.598	0.084
	- ภายในกลุ่ม	76.791	51	1.506		
	- ทั้งหมด	84.613	53			
7. การปรับปรุงระบบงาน	- ระหว่างกลุ่ม	0.144	2	0.070	0.035	0.965
	- ภายในกลุ่ม	104.546	51	2.050		
	- ทั้งหมด	104.690	53			
8. เป้าหมาย / คุณดมการณ์ร่วมกัน	- ระหว่างกลุ่ม	3.875	2	1.937	0.848	0.434
	- ภายในกลุ่ม	116.571	51	2.286		
	- ทั้งหมด	120.446	53			
9. ความพึงพอใจ	- ระหว่างกลุ่ม	4.563	2	2.282	1.387	0.259
	- ภายในกลุ่ม	83.917	51	1.645		
	- ทั้งหมด	88.480	53			
10. ด้านรวม	- ระหว่างกลุ่ม	6.584	2	3.292	3.386	0.042*
	- ภายในกลุ่ม	49.583	51	0.972		
	- ทั้งหมด	56.166	53			

จากตารางที่ 4 แสดงว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกัน

- มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแตกต่างกัน
- มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน
- มีการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้าแตกต่างกัน
- มีคะแนนองค์ประกอบด้านรวมแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญว่าบุคลากรในช่วงอายุใดบ้างที่มีคะแนนองค์ประกอบต่างกัน โดยการทดสอบรายคู่ของเซฟเฟ (Scheffe's Multiple Comparison on treatment Means) ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบด้านความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	(1)	(3)	(2)
(1) อายุต่ำกว่า 30 ปี	5.0727	-	0.6690	0.8245*
(3) อายุ 40 ปีขึ้นไป	5.7417		-	0.1555
(2) อายุ 30-39 ปี	5.8972			

*p < .05

จากตารางที่ 5 แสดงว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความแตกต่างกับกลุ่มอายุ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนกลุ่มอายุอื่นไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มอายุ 30-39 ปี มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี

ตารางที่ 6 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	\bar{X}	(3)	(1)	(2)
(3) อายุ 40 ปีขึ้นไป	4.7083	-	0.3750	1.3960
(1) อายุต่ำกว่า 30 ปี	5.0833		-	1.0209
(2) อายุ 30-39 ปี	6.1042			

*p < .05

จากตารางที่ 6 แสดงว่าระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 3 กลุ่ม ไม่มีกลุ่มใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แม้ว่ากลุ่มอายุ 30-39 ปี จะมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์มากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 7 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้ำของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	(3)	(1)	(2)
(3) อายุ 40 ปีขึ้นไป	5.1042	-	0.4640	1.4097
(1) อายุต่ำกว่า 30 ปี	5.5682		-	0.9457
(2) อายุ 30-39 ปี	6.5193			

*p < .05

จากตารางที่ 7 แสดงว่ากลุ่มอายุทั้ง 3 กลุ่ม ไม่มีกลุ่มใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แม้ว่ากลุ่มอายุ 30-39 ปี จะมีความเห็นว่าศูนย์ฯมีการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้ำมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตารางที่ 8 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบด้านรวมของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	(1)	(3)	(2)
(1) อายุต่ำกว่า 30 ปี	5.3887	-	0.2796	0.7523*
(3) อายุ 40 ปีขึ้นไป	5.6683		-	0.4727
(2) อายุ 30-39 ปี	6.1410			

*p < .05

จากตารางที่ 8 แสดงว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความแตกต่างกับกลุ่มอายุ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอายุอื่นไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 30-39 ปี มีคะแนนองค์ประกอบด้านรวมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน	- ระหว่างกลุ่ม	8.705	2	4.352	3.935	0.026*
	- ภายในกลุ่ม	56.405	51	1.106		
	- ทั้งหมด	65.110	53			
2. การทำงานเป็นทีม	- ระหว่างกลุ่ม	3.050	2	1.525	0.718	0.493
	- ภายในกลุ่ม	108.303	51	2.124		
	- ทั้งหมด	111.353	53			
3. การใช้ความคิดสร้างสรรค์	- ระหว่างกลุ่ม	0.127	2	0.001	0.000	1.000
	- ภายในกลุ่ม	150.036	51	2.942		
	- ทั้งหมด	150.037	53			
4. ความหมายของคุณภาพ	- ระหว่างกลุ่ม	1.888	2	0.944	0.573	0.568
	- ภายในกลุ่ม	84.081	51	1.649		
	- ทั้งหมด	85.969	53			
5. การตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้ำ	- ระหว่างกลุ่ม	3.214	2	1.607	0.672	0.515
	- ภายในกลุ่ม	121.938	51	2.391		
	- ทั้งหมด	125.152	53			

(ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
6. ความสัมพันธ์ของลูกค้าภายใน	- ระหว่างกลุ่ม	3.273	2	1.637	1.026	0.366
	- ภายในกลุ่ม	81.340	51	1.595		
	- ทั้งหมด	84.613	53			
7. การปรับปรุงระบบงาน	- ระหว่างกลุ่ม	1.033	2	0.517	0.254	0.776
	- ภายในกลุ่ม	103.657	51	2.032		
	- ทั้งหมด	104.690	53			
8. เป้าหมาย / คุณดมการณ์ร่วมกัน	- ระหว่างกลุ่ม	3.974	2	1.987	0.870	0.425
	- ภายในกลุ่ม	116.473	51	2.284		
	- ทั้งหมด	120.446	53			
9. ความพึงพอใจ	- ระหว่างกลุ่ม	1.441	2	0.720	0.422	0.658
	- ภายในกลุ่ม	87.039	51	1.707		
	- ทั้งหมด	88.480	53			
10. ด้านรวม	- ระหว่างกลุ่ม	2.588	2	1.294	1.232	0.300
	- ภายในกลุ่ม	53.578	51	1.051		
	- ทั้งหมด	56.166	53			

จากตารางที่ 9 แสดงว่า บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ว่า บุคลากรในกลุ่มระดับการศึกษาใดบ้างที่มีคะแนนองค์ประกอบต่างกัน โดยการทดสอบรายคู่ของเซฟเฟ (Scheffe's Multiple Comparison on Treatment Means) ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 10 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบด้านความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	(3)	(2)	(1)
(3) ปริญญาตรี	5.3095	-	0.0041	0.9418*
(2) ปวส. / อนุปริญญา	5.3136		-	0.9377
(1) ประถม / มัธยมศึกษา	6.2513			

*p < .05

จากตารางที่ 10 แสดงว่า กลุ่มระดับการศึกษาประถม / มัธยมศึกษา มีความแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่น ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับการศึกษาประถม / มัธยมศึกษา มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี

5.2.2 คำถามแบบอัตนัยเกี่ยวกับการทำงานในศูนย์ฯ

ตารางที่ 11 แสดงประโยคที่กลุ่มตัวอย่างอยากให้บุคคลภายนอกพูดถึงศูนย์ฯ

คำตอบ	จำนวน (คน)
1. เป็นสถานที่ที่ให้บริการผู้ป่วยที่มีคุณภาพสูง	40
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีนิสัยดี เป็นกันเองกับผู้ป่วย	20
3. มีน้ำใจ	8
4. ให้เกียรติลูกค้า	6
5. ทุกคนมีความรักใคร่ สามัคคีกันทุกคน	5
6. มีความน่าเชื่อถือ ภาพพจน์ดี	4
7. บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใส	4

จากตารางที่ 11 แสดงว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก (40 คน) ต้องการให้บุคคลภายนอกพูดถึงศูนย์ฯว่าเป็นสถานที่ที่ให้บริการผู้ป่วยที่มีคุณภาพสูง

ตารางที่ 12 แสดงหลักการการทำงานที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าทุกคนควรยึดถือ เพื่อให้เกิดความราบรื่น และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

คำตอบ	จำนวน (คน)
1. มีความสามัคคี	22
2. มีความเอื้อเฟื้อ	15
3. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	13
4. รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	9
5. ทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด	8
5. มีความซื่อตรง ยุติธรรม	8
6. มีการให้อภัยซึ่งกันและกัน	7
6. รักงานที่ทำ	7
7. เป็นกันเอง	5
7. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	5
7. ให้ความร่วมมือ	5
8. ทำงานตามขั้นตอน	4
8. ทำงานอย่างมีเป้าหมาย	4
9. ใช้หลักสมุทัย นิโรธ มรรค ในการทำงาน ให้หลักธรรม	3
9. มีวิธีการทำงาน	3
9. จัดลำดับความสำคัญของงานก่อน-หลัง	3
9. พัฒนาระบบงาน	3
9. ตรงต่อเวลา	3
9. ยอมรับความจริงและแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3
10. เข้าใจงานที่ทำ	2
10. มีการประสานงานที่ดี เพราะมีการอบรมขึ้น แต่บางคนไม่รู้	2
10. เข้าใจเป้าหมายหลักขององค์การ	2
10. มุ่งมั่น มีอุดมการณ์	2
11. ชยันสมาเสมอ	1
11. มีการประเมินผลหลังจากทำเสร็จแล้ว	1
11. ทำงานเป็นทีม	1
11. ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น อบรม ศึกษาต่อ	1

จากตารางที่ 12 แสดงว่าหลักการทำงานที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก (22 คน) คิดว่าทุกคนควรยึดถือ เพื่อให้เกิดความราบรื่นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ มีความสามัคคี

ตารางที่ 13 แสดงสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการจะทำมากที่สุด เพื่อพัฒนาศูนย์ฯ ไปสู่จุดหมายที่อยากเห็น

ลำดับ ที่	คำตอบ	จำนวน (คน)
1	ตั้งใจทำงานและพัฒนางาน	21
2	ทำทุกอย่างเพื่อให้ศูนย์ฯก้าวหน้าไปในทางที่ดี	9
2	ร่วมมืออย่างต่อเนื่อง	9
3	สร้างความเข้าใจในหมู่คณะมากที่สุด	7
4	ทำนโยบายของศูนย์ฯให้ชัดเจนในแต่ละแผนก	6
5	อยากให้ทุกคนมีความคิดเป็นหนึ่งเดียว	5
6	กระตุ้นจิตสำนึกที่ดีของผู้ปฏิบัติงานทุกคน	4
6	อยากให้มีสื่อและข่าวสารประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯเพื่อให้หน่วยงานอื่นรู้	4
7	ดูแลผู้ป่วยที่มารักษาในครั้งนี้ให้ครบทุกขั้นตอน	3
8	สนับสนุนในสิ่งสร้างสรรค์	2
8	ทำ 5 ส. ให้เป็นเลิศ	2
9	มีความรัก ซื่อสัตย์ต่อศูนย์ฯ	1
9	มีกิตารี่ให้ผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ในการรักษา	1

จากตารางที่ 13 แสดงว่า สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก (21 คน) ต้องการจะทำมากที่สุด เพื่อพัฒนาศูนย์ฯ ไปสู่จุดหมายที่อยากเห็น คือ ตั้งใจทำงานและพัฒนางาน

ตารางที่ 14 แสดงอุปสรรคที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถทำในสิ่งที่ต้องการทำได้

ลำดับ ที่	คำตอบ	จำนวน (คน)
1	เจ้าหน้าที่แบ่งพรรคแบ่งพวก	9
2	เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากเกินไป	8
3	ขาดความร่วมมือ	6
4	ความขัดแย้งของผู้ทำงาน	5
4	ขาดผู้นำ	5

(ต่อ)

ลำดับ ที่	คำตอบ	จำนวน (คน)
5	ถูกจำกัดสิทธิ ความคิด	4
5	ขวัญกำลังใจ	4
6	บุคลากรมีเวลาพบปะสังสรรค์น้อย	3
6	ขาดความรู้เรื่องงานที่ทำอยู่	3
6	ผู้บริหารควรให้ความสำคัญมากกว่านี้	3
6	ทุกคนไม่เข้าใจระบบงาน	3
6	เจ้าหน้าที่บางหน่วยขาดความเป็นกันเอง	3
7	ความไม่ชัดเจนในนโยบายให้บริการผู้ป่วย	2
7	จำนวนผู้ป่วยเข้ารับการรักษา น้อย	2
7	ไม่กล้ามีปากเสียงกับผู้ที่ตำแหน่งสูงกว่า	2
8	ไม่มีทุนสนับสนุน	1
8	ขาดความตั้งใจ	1
8	การสนับสนุนในกิจกรรมที่สร้างสรรค์น้อย	1
8	เป็นผู้ได้บังคับบัญชา ทำอะไรลำบาก	1
8	ยานพาหนะ	1
8	ผู้บริหารไม่เข้าใจภารกิจหลักขององค์กร เน้นความสวยงาม	1
8	ไม่ได้รับมอบหมายให้ทำงาน	1
8	ความไม่ตรงต่อเวลา	1
8	อยากให้มีห้องสมุดไว้ศึกษาค้นคว้า	1
8	ไม่มีห้องทำกิจกรรมนันทนาการผู้ป่วย	1
8	อยากให้มีกฎให้ผู้ป่วยสูบบุหรี่ได้ เพื่อลดปัญหาการหนีออกไปเพื่อลักลอบนำ บุหรี่เข้ามา	1
8	ความแตกต่างระหว่างหน่วยงาน	1

จากตารางที่ 14 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีอุปสรรคหลายประการแตกต่างกันถึง 27 ข้อ และอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แบ่งพรรคแบ่งพวก (9 คน)

6.

สรุปและอภิปรายผล

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในด้านดีมาก (9 คะแนน) กับบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯ ในประเด็น

- ไม่มีความหวาดกลัวและหวาดระแวง
- งานที่ทำอยู่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้ได้
- ทุกคนมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อความอยู่รอดของศูนย์ฯ

ซึ่งการมีแนวคิดเช่นนี้เป็นเรื่องที่น่ายินดีมาก เพราะแนวคิดเช่นนี้จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาได้เป็นอย่างดี แสดงถึงขวัญกำลังใจที่ดีและพร้อมที่จะพัฒนา และมีความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging)

2. พบว่ากลุ่มคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 - 39 ปี สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป ในทุกด้านองค์ประกอบ และเมื่อทำการเปรียบเทียบองค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันนั้น พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญใน 4 องค์ประกอบ คือ

- (1) ด้านความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน
- (2) ด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์
- (5) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า
- (10) ด้านรวม

แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ว่ามีกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอายุใดบ้างที่มีคะแนนองค์ประกอบต่างกัน โดยทดสอบรายคู่ของเซฟเฟ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญใน 2 องค์ประกอบเท่านั้น คือ

2.1 ด้านความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 30-39 ปี นั่นคือ กลุ่มอายุ 30-39 ปี มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี

2.2 ด้านรวมทั้ง 9 องค์ประกอบของกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 30-39 ปี นั่นคือ กลุ่มอายุ 30-39 ปี มีคะแนนด้านรวมทั้ง 9 องค์ประกอบ มากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี

สาเหตุที่ผลการวิเคราะห์เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะกลุ่มที่มีอายุ 30-39 ปีนั้น เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานมาพอสมควรที่จะมองเห็นบรรยากาศในการทำงานได้ชัดเจนกว่า และไม่คาดหวังสูงเท่ากับกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งมักจะมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า ซึ่งตรงกับที่

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 37) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้น เขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขา มากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวก็ สภาพการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง ในขณะที่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อย มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก และมีการปรับตัวน้อย

3. พบว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษาจะสูงที่สุด ถึง 5 องค์ประกอบ (จากทั้งหมด 9 องค์ประกอบ) แต่คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่สำเร็จปริญญาตรีนั้น ไม่มีคะแนนสูงสุดในองค์ประกอบใดเลย

เมื่อทำการเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเพียง 1 องค์ประกอบ นั่นคือ ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ของเซฟเฟ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมและมัศึกษานั้นมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการ ทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

สาเหตุที่ผลการวิเคราะห์เป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะกลุ่มที่มีการศึกษาสูงนั้นมักจะ คาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย [สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2542 : 139] แต่ เมื่อความต้องการบางส่วนหรือทั้งหมดไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจากองค์การ ทำให้ เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน และเห็นว่าตนเองยังไม่มีความสามารถในการ เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานได้ดีเท่าที่ต้องการ

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์นี้ยังตรงกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ [สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2542 : 140] ที่กล่าวว่า ความต้องการของคนมีลักษณะ เป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ คือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการ ตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูง ก็จะตามมา นั่นคือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมและ มัธยมศึกษา นั้น มักเป็นบุคลากรที่อยู่ในระดับอาชีพที่ต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่ง กลุ่มระดับอาชีพที่ต่ำกว่านั้นยังคงมีความต้องการเพียงแค่นี้ในระดับพื้นฐานเท่านั้น เช่น ต้องการ อาหาร ต้องการเงินทอง ที่อยู่อาศัย ฯลฯ ดังนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ เห็นว่าการทำงานมีบรรยากาศที่ดี และตนเองก็มีความสามารถในการ เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานได้อย่างน่าพอใจแล้ว แต่ในกลุ่มที่มีการศึกษาสูง ซึ่งมีระดับอาชีพ ที่สูงกว่า ก็จะมีความต้องการในขั้นอื่นๆที่สูงกว่า เช่น ต้องการอำนาจ ความเป็นตัวของตัวเอง การมีฐานะเด่น การเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน ฯลฯ ดังนั้น แม้ว่ากลุ่มนี้จะได้รับการตอบสนอง

ความต้องการในระดับสูงกว่าระดับพื้นฐานแล้วก็ตาม แต่คนกลุ่มนี้ก็อาจจะยังไม่รู้สึกพึงพอใจ และเห็นว่าตนเองยังมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานได้ไม่เต็มที่เท่าที่ต้องการ

4. จากคำถามอันทันนั้นพบว่า ปัญหาที่สำคัญของศูนย์ฯ คือ การแบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่ให้ความร่วมมือ ขาดความสามัคคี มีความไม่เข้าใจกัน ซึ่งตรงกับที่ภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2541 : 151) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นลักษณะขององค์กรที่มีปัญหาและสมควรใช้การพัฒนาองค์กรแก้ไข

7. ข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้บริหารของศูนย์ฯ

1. ผู้บริหารของศูนย์ฯหรือหัวหน้างาน ควรมอบหมายงานที่น่าสนใจ ทำท่ายความสามารถ กระตุ้นให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้โอกาสริเริ่มสร้างสรรค์แก่บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เพื่อเปิดโอกาสให้ได้แสดงพลังความคิดความสามารถได้มากขึ้น เขาจะได้เพิ่มประสบการณ์ทำงาน รวมทั้งรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร เห็นคุณค่าในงานและในตนเองมากขึ้น

2. ผู้บริหารของศูนย์ฯควรให้ความสนใจหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรของศูนย์ฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีได้ตระหนักเห็นความสำคัญ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากขึ้น รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาจจะใช้การพัฒนาองค์กร (Organization Development) โดยเลือกใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์รูปแบบต่างๆที่เหมาะสม เช่น กิจกรรมกลุ่มพัฒนาความเข้าใจตนเองและผู้อื่น กิจกรรมกลุ่มเพื่อการติดต่อสื่อสาร กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

3. ควรจะมีการประเมินบรรยากาศในการทำงานของศูนย์ฯต่อไปเป็นระยะๆ เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุก 3 เดือน หรือ 6 เดือน

สำหรับการวิจัยต่อไป

นักจิตวิทยาควรจะวิจัยหาวิธีการ (Intervention) ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่เดิมว่าวิธีแบบไหนที่เหมาะสมจะนำมาใช้เป็นตัวกลาง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่เหมาะสมกับลักษณะนิสัย ค่านิยม และวัฒนธรรมไทย