

## บทความการวิจัย

### วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 Performance Cultural of Nuerses at Navamin 9 Hospital

กนกวรรณ จงรักษ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาเป็นพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 จำนวน 154 คน ชาย จำนวน 5 คน เป็นหญิง จำนวน 149 คน เก็บตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 113 คน เป็นชาย จำนวน 5 คน เป็นหญิง จำนวน 108 คน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.02 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.63 มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.93 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.42 กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 74.34 รองลงมา เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 16.81 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 8.85 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.66 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.58

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.= 0.357) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์เป็นวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 มากกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพยาบาล เช่นเดียวกับวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา โดยเฉพาะเรื่องพยาบาลทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น และน้อยที่สุดคือ วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว โดยเฉพาะเรื่องพยาบาลให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

รายประเด็นคำถามพบว่าเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพยาบาลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ในด้านมากกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือพยาบาลให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน และน้อยที่สุดคือคุณและผู้ร่วมงานรับฟังเหตุผลและยอมรับซึ่งกันและกัน ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

รายประเด็นคำถามพบว่าเรื่องพยาบาลทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ในด้านมากกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือพยาบาลคล้อยตามผู้บริหาร และน้อยที่สุดคือพยาบาลทำงานตามคำสั่งเท่านั้น ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเรื่ององค์กรเน้นการทำงานหนักเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ในด้านมากกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือมีการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้สูง และน้อยที่สุดคือพยาบาลให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน

ของพยาบาล ในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน สำหรับอายุ พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีอายุต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนสถานภาพสมรส พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา สำหรับ

ประสบการณ์ทำงาน พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ (constructive cultures) ผู้บริหารของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ต้องส่งเสริมให้เกิดการทำงานโดยให้ผู้ร่วมงานรับฟังเหตุผลและยอมรับซึ่งกันและกัน ส่วนวัฒนธรรมแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา (passive/defensive cultures) ผู้บริหารของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ต้องส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ดี โดยต้องอบรมส่งเสริมให้พยาบาลทำงานโดยไม่ยึดกฎระเบียบเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการบริการผู้ป่วยด้วย สำหรับวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว (aggressive/defensive cultures) ผู้บริหารของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ต้องส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ดีโดย พยาบาลให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร เนื่องจากการขับเคลื่อนขององค์กร โดยเฉพาะพยาบาลมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโดยตรง ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจึงต้องอาศัย

พยาบาลในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

## ภูมิหลัง

วัฒนธรรมองค์กรเป็นกรอบวิธีการปฏิบัติของคนในองค์กร นอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่ และมีอิทธิพลต่อการประพฤติปฏิบัติของคนที่อยู่ในองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงขบวนการคิด การตัดสินใจ การวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และลักษณะการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการสร้างวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรนั้น

วัฒนธรรมองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานของแต่ละองค์กร เนื่องจากเป็นคุณค่าร่วมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร ซึ่งหมายถึงประสิทธิผลขององค์กร ทำให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ หรืออาจจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ (สุภารัตน์ อ่อนละเอียด, 2551) การศึกษาลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละแห่งจะเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ตั้งแต่การตัดสินใจในการสรรหาบุคลากรให้เข้ากันได้กับองค์กร การบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมที่มีอยู่ และพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้้องค์กรมีคุณภาพประสบความสำเร็จและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ลักษณะขององค์กรที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรต่างกัน

นักมานุษยวิทยาศึกษาแนวคิดวัฒนธรรมและถกเถียงถึงคำจำกัดความของแนวคิดนี้มาตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 19 Edward B. Tylor เป็นนักมานุษยวิทยาคนแรกที่ใช้คำว่า “วัฒนธรรม” และนิยามความหมายของวัฒนธรรมไว้ในหนังสือ Primitive Culture ซึ่งฉบับดั้งเดิมตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1871 Tylor นิยามความหมายของวัฒนธรรมว่าเป็น “ผลรวมอันซับซ้อน” (complex whole) อันประกอบด้วยความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ ศิลปกรรม กฎหมาย ธรรมเนียม ตลอดจนความสามารถและอุปนิสัยต่าง ๆ อันเป็นผลจากการเป็นสมาชิกของสังคม (ยศ สันตสมบัติ, 2537, หน้า 11) นักมานุษยวิทยารุ่นต่อมาให้ความหมายของวัฒนธรรมไว้แตกต่างกันตามมุมมองของแต่ละท่านในปี ค.ศ. 1952 นักมานุษยวิทยาที่มีชื่อเสียง 2 คน คือ Kroeber and Kluckhohn (1952) ได้สำรวจงานเขียนและพบว่า นักมานุษยวิทยาให้ความหมายของวัฒนธรรมไว้แตกต่างกันออกไปถึง 164 ความหมาย เช่น วัฒนธรรมมิใช่พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ แต่เป็นระบบความเชื่อ (belief system) และค่านิยมทางสังคม (social values) ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมมนุษย์ บางคนก็บอกว่าวัฒนธรรมคือ กฎระเบียบหรือมาตรฐานของพฤติกรรมที่คนในสังคมยอมรับ บ้างก็ว่า วัฒนธรรมคือวิถีชีวิต (way of life) ของคนในสังคมเป็นต้น สรุปแล้วนักมานุษยวิทยาศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมมา

เป็นเวลานานแล้ว และจนถึงปัจจุบันยังมีความเห็นไม่ตรงกันในเรื่องคำจำกัดความของวัฒนธรรม (ยศ สันตสมบัติ, 2537, หน้า 11) ครั้นนักทฤษฎีองค์การหันมาสนใจศึกษาวัฒนธรรมองค์การอย่างกว้างขวางในปลายทศวรรษที่ 1970 นิยามวัฒนธรรมองค์การของนักทฤษฎีองค์การก็มีหลายนิยาม เช่นกันวัฒนธรรมมิใช่เป็นเพียงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ในสังคมโดยทั่วไปแต่ยังเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย สังคมอาศัยวัฒนธรรมเพื่อช่วยในการจัดระเบียบและแก้ไขปัญหาพื้นฐานบางประการ ของกลุ่มคนที่อยู่ร่วมกัน เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความอยู่รอดของสมาชิก เช่น สังคมอาศัยวัฒนธรรมในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองและกระบวนการยุติธรรม มาช่วยแก้ปัญหาการเมืองและความขัดแย้งในสังคม การแก้ปัญหาเศรษฐกิจและการค้าของประเทศ วัฒนธรรมบริการช่วยในการอำนวยความสะดวกในเรื่องการติดต่อธุรกิจการท่องเที่ยว วัฒนธรรมองค์การหรือวัฒนธรรมในหน่วยงานก็ทำหน้าที่ คล้ายกับวัฒนธรรมของสังคม เช่น วัฒนธรรมองค์การในส่วนของ การประเมินผลงานก็เกี่ยวข้องกับการขึ้นเงินเดือนของพนักงาน การปรับเลื่อนตำแหน่งพนักงาน การลงโทษ วัฒนธรรมองค์การช่วยสื่อให้สมาชิกของหน่วยงานทราบถึงแนวทางประพฤติปฏิบัติ และทำงานตามที่หน่วยงานคาดหวัง ดังนั้น เมื่อวัฒนธรรมองค์การมีบทบาทภายในหน่วยงานหลายประการ การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเรื่องสำคัญและน่าสนใจ โดยเฉพาะการศึกษาถึงผลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน

องค์การในปัจจุบันต้องการให้ธุรกิจของตนเติบโตและได้เปรียบการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพถือเป็นทรัพยากรสำคัญ สามารถสร้างความได้เปรียบแก่องค์การ แต่ต้องเชื่อมโยงบุคลากรเข้ากับองค์การด้วยค่านิยมขององค์การ (Corporate Values) เพื่อให้พนักงานผูกพัน (Commitment) ต่อองค์การค่านิยมนี้แสดงออกมาในรูปของวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture หรือ Corporate Culture) ซึ่งเป็นความเชื่อ ค่านิยมและแบบแผนของพฤติกรรมที่พนักงานมีและปฏิบัติร่วมกัน ในรูปคำพูด ความคิด การเรียนรู้ การกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ สามารถทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ หรือกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์การทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วยความผูกพันต่อความเชื่อและค่านิยมที่มีร่วมกัน ในปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันมากขึ้นว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่สามารถสร้างความสำเร็จในการแข่งขัน (competitive advantage) ที่ยั่งยืนให้กับองค์การได้ ด้วยวัฒนธรรมองค์การนั้น เป็นแบบแผนของความคิด ความรู้สึกที่สมาชิกได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์การ เพื่อเป็นบรรทัดฐานให้สมาชิกประพฤติปฏิบัติและมีการสืบทอดไปสู่สมาชิกใหม่ขององค์การ ซึ่งมีผลให้สมาชิกองค์การหนึ่งมีความแตกต่างไปจากสมาชิกของอีกองค์การหนึ่ง วัฒนธรรมองค์การจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การหลายประการด้วยกัน คือ ช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกใน

องค์การ เกิดการตัดสินใจในการสื่อสารสมาชิกในองค์การรู้สึกผูกพันต่อองค์การ มีการรับรู้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ตรงกันตลอดจนช่วยให้เกิดการใช้เหตุผลในการแสดงพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับ จึงกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์การมีผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพขององค์การ ด้วยเป็นผลมาจากคนที่คนในองค์การมีความผูกพันซึ่งกันและกัน และมีความผูกพันกับองค์การอย่างแนบแน่น คือ มีความเชื่อ การมีทัศนคติ อุทิศการงาน และค่านิยมร่วมกัน

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Cooke and Lafferty (1989) เป็นการสำรวจลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งเป็นการวัดการรับรู้ของสมาชิกภายในองค์การเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออก และบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์การ โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive styles) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกในองค์การมีปฏิสัมพันธ์และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การทำงานมีลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายในองค์การประสบความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน และความต้องการไมตรีสัมพันธ์

2. วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา (Passive/Defensive styles) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน พึ่งพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ขอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะการปกป้องตนเองและตั้งรับ เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัย และก้าวหน้าในการทำงาน

3. วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive/Defensive styles) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่มีค่านิยมพฤติกรรมแสดงออกลักษณะมุ่งเน้นงาน และเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ แข่งขันชิงดีชิงเด่น มีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ต่อต้าน และมุ่ง เจ้าระเบียบ

ตามที่กล่าวมาข้างต้น วัฒนธรรมการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของพนักงานในด้านของวัฒนธรรมในการทำงาน เพื่อให้การทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา มุ่งศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ได้แก่ วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว
2. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาเป็นพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 จำนวน 154 คน ชาย จำนวน 5 คน เป็นหญิง จำนวน 149 คน เก็บตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 113 คน เป็นชาย จำนวน 5 คน เป็นหญิง จำนวน 108 คน
3. ตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย
  - 3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
    - 3.1.1 เพศ
    - 3.1.2 อายุ
    - 3.1.3 สถานภาพสมรส
    - 3.1.4 ประสบการณ์ทำงาน
  - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่
    - 3.2.1 วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์
    - 3.2.2 วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา
    - 3.2.3 วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนนการประมาณค่าดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(Accidental Sampling)

2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 95.58 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 46.02 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 33.63 มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.93 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 74.34 รองลงมา เป็นโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.81 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.85 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.66 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.58

## ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาล นวมินทร์ 9

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.= 0.357) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า วัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์เป็นวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 มากกว่าด้านอื่น ( $\bar{X}=3.95$ , S.D.= 0.428) เช่นเดียวกับวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา ( $\bar{X}=3.95$ , S.D.= 0.588) และน้อยที่สุดคือวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว ( $\bar{X}=3.77$ , S.D.= 0.484)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.95$ , S.D.= 0.428) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพยาบาลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ในด้านมากกว่าประเด็นอื่น ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.= 0.643) รองลงมาคือพยาบาลให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.= 0.623) และน้อยที่สุดคือคุณและร่วมงานรับฟังเหตุผลและยอมรับซึ่งกันและกัน ( $\bar{X}=3.77$ , S.D.= 0.627) ส่วนด้าน วัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.95$ , S.D.= 0.588) เมื่อ พิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเรื่องพยาบาลทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ในด้านมากกว่าประเด็นอื่น ( $\bar{X}=4.39$ , S.D.= 0.674) รองลงมาคือพยาบาลคล้อยตามผู้บริหาร ( $\bar{X}=4.31$ , S.D.= 0.669) และน้อยที่สุดคือ พยาบาลทำงานตามคำสั่งเท่านั้น ( $\bar{X}=3.48$ , S.D.= 1.019) ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ ก้าวร้าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77$ , S.D.= 0.484) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า เรื่ององค์กรเน้นการทำงานหนักเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาล นวมินทร์ 9 ในด้านมากกว่าประเด็นอื่น ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.= 0.587) รองลงมาคือมีการตั้งเป้าหมายการ ทำงานไว้สูง ( $\bar{X}=4.05$ , S.D.= 0.843) และน้อยที่สุดคือพยาบาลให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาของ องค์กร ( $\bar{X}=3.42$ , S.D.= 0.894)

เมื่อพิจารณาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องอายุพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็น พยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับการ รับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 อยู่ในระดับมากกว่าช่วงอายุอื่น ( $\bar{X}=3.94$ , S.D.= 0.430) โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา รองลงมาคือกลุ่ม ตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.= 0.197) โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบ สร้างสรรค์ น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี ( $\bar{X}=3.84$ , S.D.= 0.270)



โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว ส่วนเรื่องสถานภาพสมรสกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 เป็นหม้าย/หย่าร้าง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 อยู่ในระดับมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ( $\bar{X}=3.95$ , S.D.= 0.411) โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ( $\bar{X}=3.92$ , S.D.= 0.335) โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ( $\bar{X}=3.70$ , S.D.= 0.383) โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา ส่วนเรื่องประสบการณ์ทำงานกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 อยู่ในระดับมากกว่าช่วงประสบการณ์ทำงานอื่น ( $\bar{X}=3.99$ , S.D.= 0.362) โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 10 ปี ( $\bar{X}=3.88$ , S.D.= 0.319) โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป ( $\bar{X}=3.85$ , S.D.= 0.363) โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว

### ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 จำแนกตามเพศ พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล ในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การเปรียบเทียบระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 จำแนกตามเพศ ด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพยาบาลช่วยกันทำงาน ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล ในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกประเด็นคำถาม ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพยาบาลมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 จำแนกตามอายุ พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีอายุต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรม

การทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว

## อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ ,  $S.D.= 0.357$ ) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์เป็นวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 มากกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพยาบาล เช่นเดียวกับวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา โดยเฉพาะเรื่องพยาบาลทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้น และน้อยที่สุดคือวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว โดยเฉพาะเรื่องพยาบาลให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเรื่ององค์กรให้ความสำคัญกับพยาบาลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ในด้านมากกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือพยาบาลให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน และน้อยที่สุดคือคุณและผู้ร่วมงานรับฟังเหตุผลและยอมรับซึ่งกันและกัน ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเรื่องพยาบาลทำงานโดยยึดกฎระเบียบเท่านั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ในด้านมากกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือพยาบาลคล้อยตามผู้บริหาร และน้อยที่สุดคือพยาบาลทำงานตามคำสั่งเท่านั้น ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเรื่ององค์กรเน้นการทำงานหนักเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ใน

ด้านมากกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือมีการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้สูง และน้อยที่สุดคือพยายามให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล ในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าจำแนกตามเพศ ด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ พบว่าพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพยาบาลช่วยกันทำงาน ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา พบว่าพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล ในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกประเด็นคำถาม ส่วนด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว พบว่าพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาล ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพยาบาลมีการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง

จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 จำแนกตามอายุ พบว่าพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีอายุต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ ส่วนสถานภาพสมรส พบว่าพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา สำหรับประสบการณ์ทำงาน พบว่าพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการทำงานแบบตั้งรับ/ก้าวร้าว

### ข้อเสนอแนะ

วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ (constructive cultures) ผู้บริหารของพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ต้องส่งเสริมให้เกิดการทำงาน โดยให้ผู้ร่วมงานรับฟังเหตุผลและยอมรับซึ่งกันและกัน

วัฒนธรรมแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา (passive/defensive cultures) ผู้บริหารของพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ต้องส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ดี โดยต้องอบรมส่งเสริมให้พยาบาลทำงานโดยไม่ยึดกฎระเบียบเท่านั้นแต่ต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการบริการผู้ป่วยด้วย

วัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว (aggressive/defensive cultures) ผู้บริหารของพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ต้องส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ดีโดย พยาบาลให้ความร่วมมือในการ แก้ปัญหาขององค์กร เนื่องจากการขับเคลื่อนขององค์กร โดยเฉพาะพยาบาลมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโดยตรง ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจึงต้องอาศัยพยาบาลในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

#### **ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป**

1. ในการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ควรมีการศึกษาวัฒนธรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาใช้ในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีต่อไป  
ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9
3. ควรมีการศึกษาเรื่องความคาดหวังในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลนวมินทร์ 9
4. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลนวมินทร์ 9