

การประเมินความสุขของบุคลากร
โรงพยาบาลสงขลา ประจำปี 2562
ASSESSING THE STAFF'S HAPPINESS OF
SONGKHLA HOSPITAL FOR THE YEAR 2019

วาสนา จีงตระกูล^{1*}
Wasana Chungtragoon^{1*}

Received Date : June 12, 2020

Revised Date : October 2, 2020

Accepted Date : October 7, 2020

¹ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ การกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ โรงพยาบาลสงขลา

* Corresponding author, E-mail: wasanatan@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากงานประจำ (R2R: Routine to Research) มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อประเมินสุขภาวะของบุคลากรโรงพยาบาลสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบความสุขของบุคลากรก่อนและหลังจัดกิจกรรมสร้างสุข และ 3) เพื่อนำผลการประเมินจัดทำแผนสร้างสุขสำหรับบุคลากรในองค์กร โดยให้บุคลากรโรงพยาบาลสงขลา ตอบแบบประเมินตามเครื่องมือประเมินความสุข (HAPPINOMETER) ทั้งทางระบบออนไลน์ และ Paper-base โดยมีเป้าหมายของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินต้องมากกว่าร้อยละ 70 (มากกว่า 1,177 คน) ตามเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุขที่ใช้การประเมินผลตามโปรแกรมวัดความสำเร็จรูปเอ็กซ์เซล (Happinometer Excel Programme: HEP) จึงจะยอมรับได้ ซึ่งผลการประเมินพบว่า มีบุคลากรทุกระดับตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,181 คน คิดเป็นร้อยละ 70.07

ผลการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ค่าเฉลี่ยความสุขของบุคลากรในปี 2562 มากกว่าปี 2560 และระดับความสุขเฉลี่ยอยู่ในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ 1) มีความสุข (คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 50.00 - 74.99) ร้อยละ 91.42 2) มีความสุขอย่างยิ่ง (คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 75.00 - 100.00) ร้อยละ 7.54 3) ไม่มีความสุข (คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 25.00 - 49.99) ร้อยละ 1.04 โดยพบว่า เพศหญิงมีความสุขมากกว่าเพศชาย ในด้านการจ้างงาน ลูกจ้างประจำมีความสุขมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานราชการ และข้าราชการตามลำดับ ส่วนลูกจ้างชั่วคราวมีความสุขน้อยที่สุด เมื่อเทียบตามกลุ่มอายุพบว่า กลุ่มอายุมากกว่า 54 ปี (Baby Boomer) มีความสุขมาก

ที่สุด รองลงมาคือกลุ่มอายุต่ำกว่า 24 ปี (Gen.Z) และกลุ่มอายุ 38 - 53 ปี (Gen.X) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุ 24 - 37 ปี (Gen.Y) มีความสุขน้อยที่สุด

จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาลและคณะกรรมการบริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจกำหนดนโยบายในการพัฒนาคนในองค์กร รวมถึงการจัดกิจกรรมสร้างสุขให้กับบุคลากรตามมิติต่าง ๆ ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและส่งผลให้โรงพยาบาลสงขลา ได้รับการประเมินตามเกณฑ์องค์กรแห่งความสุขที่เป็นเลิศ (Excellence Happy Workplace Assessment: EHWA) ระดับโรงพยาบาลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ประจำปี 2562 และมีแผนพัฒนาเป็นองค์กรแห่งความสุขที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน (Excellence Sustainable Happiness MOPH Assessment) ตามยุทธศาสตร์ People Excellence ต่อไปในปี 2563

คำสำคัญ: เครื่องมือประเมินความสุข, กิจกรรมสร้างสุข, องค์กรแห่งความสุข

Abstract

This research is studies from routine working. The objectives are 1) To assess the well-being of Staff at Songkhla Hospital 2) To compare the Staff's happiness before and after organizing happiness-building activities, and 3) to use the evaluation results to create a health-building plan for staff in the organization. With the Songkhla Hospital's staff complete the HAPPINOMETER by online-based or paper-based. With the target of more than 70%

(1,177 peoples) for acceptable and evaluating according to report by the Happinometer Excel Program (HEP). In which the evaluation found that There were 1,181 peoples answering the questionnaire (70.07%).

The study found that according to the hypothesis, the average happiness of staff in the year 2019 is greater than 2017. The average happiness levels are in the following groups: 1) 91.42% Being happy (the average score is 50.00 to 74.99), 2) 7.54% Very happy (the average score is 75.00 to 100.00), 3) 1.04% Not happy (average score is 25.00 to 49.99). In all 3 groups, a detailed analysis shows that females are happier than males. In the field of employment, the most happiness is permanent employee. Next is civil servants and governments respectively. And temporary employees were the least happiness. Compared by age group, found that the age group over 54 years (Baby Boomer) is most happiness. Followed by the age group under 24 years (Gen. Z) and the group 38-53 years (Gen. X) respectively and the group 24-37 years (Gen. Y) were the least happiness.

The researcher presented result of this study to the hospital director and the executive committee. For using the resulting to make decisions about policy for human development in the organization. Including to create happiness strategies and organizing activities

for staff in various dimensions. Which has been continuously implemented and resulting. Songkhla Hospital being evaluated according to the “Excellence Happy Workplace Assessment” (EHWA) level of hospitals of the Songkhla Provincial Public Health Office for the year 2019 and planning to develop the organization to be the “Excellence Sustainable Happiness MOPH Assessment” in accordance with the People Excellence strategy in 2020

Keyword: HAPPINOMETER, Happy Activity, Happy Organization

1. บทนำ

กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการจัดทำค่านิยมหลัก (Core Value) ของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข เพื่อขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ของกระทรวงสาธารณสุขให้บรรลุเป้าหมาย “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” สู่วิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดี โดยได้กำหนด 4 ยุทธศาสตร์หลัก ประกอบด้วย การสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ (Prevention Promotion & Protection Excellence) การบริการเป็นเลิศ (Service Excellence) บุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence) และการบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ซึ่งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ดังกล่าวข้างต้นให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยหลักสำคัญคือ ทรัพยากรบุคคลของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่า มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร จึงควรต้องได้รับการดูแลและพัฒนา ตลอดจน

เตรียมความพร้อมเพื่อการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ สร้างคุณค่าให้แก่องค์กร

ในด้านการปฏิรูปกำลังคนด้านสุขภาพ (HR Transformation) ที่จะให้กำลังคนด้านสุขภาพเป็นคนดี มีคุณค่า มีความผาสุกนั้น กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน โดยการประสานความร่วมมือกับสถาบันประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในการขอใช้เครื่องมือวัดความสุขในระดับบุคคล (HAPPINOMETER) เพื่อวิเคราะห์วางแผน และดำเนินการสร้างสุขให้แก่บุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน ควบคู่กับการมีสุขภาพกายที่ดี ครอบคลุมที่อบอุ่น สังคมที่ปลอดภัย และมีนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่ง ดำเนินการ “ใช้แบบสำรวจคุณภาพชีวิต ความสุข และความผูกพันในองค์กรของคนทำงานในประเทศไทย” (HAPPINOMETER) วัดความสุขและความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ดำเนินการประเมินความสุขบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข ครั้งที่ 1 (ระหว่างวันที่ 18 เมษายน - 30 มิถุนายน 2560) และประเมินครั้งที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 - 14 กุมภาพันธ์ 2562) จากนโยบายดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลสงขลา และทำหน้าที่รับผิดชอบการประเมินความสุขของบุคลากรตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข จึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลลัพธ์ความสุขของบุคลากรโรงพยาบาลสงขลาในมิติต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบ

ความสุขของบุคลากรระหว่างปี 2560 และ 2562 เพื่อนำผลลัพธ์นำเสนอผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ ในการจัดกิจกรรมสร้างสุขที่สอดคล้อง เหมาะสม เพื่อพัฒนาและสร้างความสุขให้กับบุคลากร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อประเมินสุขภาวะของบุคลากรโรงพยาบาลสงขลา
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความสุขของบุคลากรก่อนและหลังจัดกิจกรรมสร้างสุข
- 2.3 เพื่อนำผลการประเมินจัดทำแผนสร้างสุขสำหรับบุคลากรในองค์กร

3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

เพื่อให้มีความเข้าใจในประเด็นการศึกษา เรื่อง “การประเมินความสุขของบุคลากร โรงพยาบาลสงขลา ประจำปี 2562” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการศึกษา ตามประเด็นที่สำคัญในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความสุข
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์
3. องค์กรแห่งความสุข
4. กระบวนการสร้างสุข
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความสุข

3.1 ความหมายของความสุข

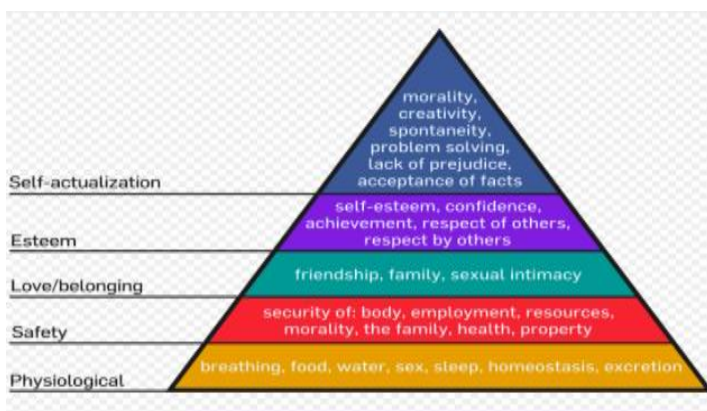
ณัฐวุฒิ เผ่าทวี (2559) ได้ให้นิยามความสุขว่า ความสุขสามารถแบ่งออกได้เป็นสามกลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) คือ ความพึงพอใจ (satisfaction) ไม่ว่าจะจะเป็นความพึงพอใจในชีวิต หรือ กับงาน 2) คือ ประสบการณ์ที่เป็นอารมณ์ของเราในแต่ละวัน ซึ่งเป็นปัจจัยส่งผลซึ่งมีได้ทั้งอารมณ์ที่ดี (Positive Emotional Experiences) และอารมณ์ไม่ดี (Negative Emotional Experiences) และ 3) คือ ความหมายของชีวิต (Meaningfulness) คือการที่เรารู้สึกว่าการกำลังใช้ชีวิตของเราอย่างมีคุณค่าหรือไม่

วุฒิพงษ์ ภาวะพิงค์ (2551) กล่าวว่า ช่วงชีวิตที่ยาวนานที่สุดของมนุษย์ทุกคน คือช่วงชีวิตแห่งการทำงาน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลรู้สึกมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริงนั้น ประกอบด้วย 1) การมีสัมพันธภาพกับบุคลากรในองค์กร และบรรยากาศการทำงาน 2) ความสำเร็จในงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำ ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ 3) การได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากองค์กรที่ปฏิบัติงาน และองค์กรภายนอก

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หรือ Maslow's Hierarchy of Needs (Maslow, 1954) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่เสนอแนวคิด รวมถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ในการดำรงชีวิต 5 ระดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) ที่มนุษย์ต้องการอย่างแรก เพื่อให้ดำรงชีวิตได้อย่างปกติ ได้แก่ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย และรวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบายมากขึ้นในทางกายภาพ 2) ความต้องการด้านปลอดภัย (Safety Need) เพื่อให้ชีวิตมีความมั่นคงมาก

ขั้น ทั้งตัวเองและคนรอบข้าง 3) ความต้องการทางสังคม (Social Need) คือ ต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของและการยอมรับจากคนรอบข้าง เพื่อให้ตัวเองรู้สึกมีค่าในกลุ่มของตนเอง 4) ความต้องการการยกย่อง ชื่อเสียง เกียรติยศ (Esteem Need) ต้องได้รับการยอมรับในวงกว้างขึ้นต้องการที่จะเปลี่ยนสถานะทางสังคมให้สูงขึ้น เพื่อให้คนอื่นมองเห็นว่าเรามีคุณค่า มีชื่อเสียง เกียรติยศ ฐานะตำแหน่ง และได้รับการยกย่อง เคารพนับถือ ตามมา 5) ความต้องการสูงสุด ที่จะมาเติมเต็มความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self-Actualization Need) ซึ่งแต่ละคนจะมีความปรารถนาในชีวิตสูงสุดไม่เหมือนกัน ซึ่งคนที่มาถึงขั้นนี้ส่วนใหญ่ มักจะเล็งเห็นประโยชน์ของคนอื่นหรือสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ



รูปที่ 1 การตีความลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แสดงในรูปของพีระมิดโดยมีความต้องการพื้นฐานกว่าอยู่ข้างล่าง

ที่มา : Maslow, 2009

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ มักถูกนำเสนอโดยรูปของพีระมิด ที่ความต้องการที่มากที่สุด และเป็นพื้นฐานที่สุดจะอยู่ข้างล่าง ส่วนความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (self-actualization) จะอยู่บนสุด (Maslow, 1943, p. 370-96)

ทฤษฎีของมาสโลว์ยังบอกด้วยว่า ชั้นความต้องการที่พื้นฐานมากกว่า หรืออยู่ข้างล่างของพีระมิด จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่บุคคลจะเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อความต้องการในระดับที่สูงขึ้นได้

3.3 องค์กรแห่งความสุข

องค์กรแห่งความสุข คือ กระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้คนมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552)

ลักษณะขององค์กรแห่งความสุข

องค์กรแห่งความสุขมีลักษณะที่สำคัญ คือ 1) คนทำงานมีความสุข (Happy People) คือองค์กรต้องตระหนักว่าพนักงานเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร ดังนั้นต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข เป็นมืออาชีพ มีความเป็นอยู่ มีครอบครัวที่อบอุ่น มีศีลธรรมอันดีงาม และเอื้ออาทรต่อตนเองและสังคม คนทำงานมีความสุข เพราะมีสุขภาพและจิตใจที่ดีมีความมั่นคงในชีวิตด้านการงาน เศรษฐกิจ และสังคม 2) ที่ทำงานน่าอยู่ (Happy Home) องค์กรต้องทำให้ที่ทำงานเป็นเหมือนบ้านหลังที่ 2 ของพนักงานแก้ปัญหาความขัดแย้งเรื่องงานสร้างความรักและความสามัคคีในองค์กร 3) ชุมชนสมานฉันท์

(Happy Team Work) องค์กรต้องมีความสามัคคีทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เอื้ออาทรต่อสังคมรอบข้าง

องค์กรแห่งความสุข เป็นการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กร ไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน หรือลดอัตราการขาดงานได้แล้วนั้น ยังเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันระหว่างองค์กรเพื่อหาบุคลากรที่มีความสามารถเป็นเลิศให้มาร่วมงานในองค์กร สอดคล้องกับแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน (Angela, Elizabeth, and Victor, 2005)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้เสนอแนวคิด และหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุขที่เรียกว่า Happy Workplace (ความสุขแปดประการ) ประกอบด้วย 1. ด้านสุขภาพดี (Happy Body) 2. ด้านน้ำใจงาม (Happy Heart) 3. ด้านการผ่อนคลาย (Happy Relax) 4. ด้านการหาความรู้ (Happy Brain) 5. ด้านคุณธรรม (Happy Soul) 6. ด้านใช้เงินเป็น (Happy Money) 7. ด้านครอบครัวที่ดี (Happy Family) และ 8. ด้านความสุขขององค์กรและสังคม (Happy Society) แนวคิด Happy Workplace ความสุขแปดประการนี้ เป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารจัดการชีวิตให้มีความสุขอย่างยั่งยืน และสร้างทัศนคติที่ดีต่อมุมมองในการดำเนินชีวิต

การสร้างความสุขในที่ทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารองค์กร (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารักษ์ และธีรธรรม วุฑฒิวัตรชัยแก้ว, 2560) โดยองค์กรแห่งความสุข ประกอบด้วย 1) คนทำงานอย่างมีความสุข (Happy People) คือ มีการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน ช่วยแก้ไขปัญหาหนี้สินของพนักงาน 2) ที่ทำงานน่าอยู่ (Happy Home) คือ พัฒนาทักษะการสอนงาน พัฒนาระบบการทำงาน ส่งเสริม

การทำงานเป็นทีม และ 3) ชุมชนสมานฉันท์ (Happy Teamwork) คือ มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าและทุกภาคส่วน การร่วมกิจกรรม การสนับสนุน ซึ่งหากคนทำงานมีความสุขและสถานที่ทำงานน่าอยู่ จะช่วยให้คนใช้ชีวิตท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงและสภาพสังคมได้ การทำงานด้วยความสุขนั้น มีประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) คนทำงานได้ 2) ใช้ชีวิตอยู่ได้ และ 3) อยู่ในที่ทำงานด้วยบรรยากาศที่ดี เมื่อสิ่งเหล่านี้มาประกอบกันจะเป็นเส้นทางนำไปสู่การทำงานที่มีความสุขอย่างยั่งยืน (ชาญวิทย์ วสันต์ธนา, 2559)

3.4 กระบวนการสร้างสุข

กระบวนการสร้างสุข, วิธีแห่งการสร้างสุข หรือปัจจัยพัฒนาองค์กรสร้างสุข (Factors Promoting a Happy workplace) องค์การอนามัยโลก (The World Health Organization: WHO) มีเป้าหมายในการพัฒนาให้เกิดที่ทำงานน่าอยู่ (healthy workplace) โดยเสนอให้จัดระบบการป้องกันส่งเสริม สนับสนุนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และความผาสุกของพนักงานควบคู่กันกับไป มีแนวทางสำคัญ 4 ประการคือ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (Physical Work Environment) (2) สภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน (Psychosocial Work Environment) (3) ทรัพยากรบุคคลด้านสุขภาพในที่ทำงาน (Personal Health Resources in the Workplace) และ (4) การเชื่อมโยงกับชุมชน (Enterprise Community Involvement) การทำงานอย่างมีความสุขหรือการสร้างสุขในการทำงานของบุคคล อาศัยองค์ประกอบทั้งจากปัจจัยคุณลักษณะบุคคล (Individual Characteristic) และปัจจัยสภาวะแวดล้อมในองค์กรและสังคม คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นพื้นฐานอาศัยทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ให้การทำงานเกิดความราบรื่น

ส่วนสภาวะแวดล้อมในองค์กรจะต้องเอื้อให้เกิดการปรับตัวและรักษาความสมดุลในการสร้างสุขให้เกิดขึ้นด้วย (ขวัญเมือง แก้วดำเกิง, 2557)

3.5 เครื่องมือที่ใช้วัดความสุข

HAPPINOMETER คือ เครื่องมือวัดความสุขที่บุคคลสามารถวัดได้ด้วยตนเอง และสามารถทราบค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขของตนเอง หรือค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขของบุคคล เป็นภาพรวมในระดับองค์กรได้ทันที ประโยชน์ของ HAPPINOMETER ได้แก่ 1) บุคคล หรือผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลที่ได้มาวางแผนและดำเนินการ บริหารจัดการ ความสุขของตนเอง หรือคนในองค์กรในทุกระดับได้อย่างถูกต้องและถูกใจ 2) บุคคลหรือองค์กรสามารถใช้ HAPPINOMETER เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ติดตาม ประเมินผล คุณภาพชีวิตและความสุขของบุคลากรในองค์กรหรือของตนเอง ได้เป็นเวลาปัจจุบัน (Real time) อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ความสุข 9 มิติของ HAPPINOMETER มีตัวชี้วัดทั้งหมดรวม 56 ตัวชี้วัด (คู่มือวัดความสุขด้วยตนเอง, 2555)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research) เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง / แหล่งข้อมูลประชากรการวิจัย

บุคลากรโรงพยาบาลสงขลาทุกระดับการจ้างงาน ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2562 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,681 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 796

คน พนักงานราชการ 84 คน พนักงานกระทรวง สาธารณสุข 493 คน
ลูกจ้างประจำ 97 คน และลูกจ้างชั่วคราว 211 คน

กลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่เฉพาะเจาะจง
โดยให้บุคลากรโรงพยาบาลสงขลาทุกระดับการจ้างงาน ตอบแบบประเมิน
โดยมีเป้าหมายตามที่ระบบของกระทรวงสาธารณสุขกำหนด คือ มากกว่า
ร้อยละ 70 (ต้องมากกว่า 1,177 คน)

4.2 เครื่องมือในการวิจัย

ใช้เครื่องมือวัดความสุขด้วยตนเอง (HAPPINOMETER)

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือเวียนแจ้งขอความร่วมมือบุคลากรทุกระดับ
ให้ตอบแบบประเมิน 2 ช่องทาง คือทางเอกสารแบบสำรวจความสุขด้วย
ตนเอง (HAPPINOMETER) แบบ Paper-based เพื่อใช้สำหรับบุคลากรที่ไม่
สะดวกในการตอบข้อมูล แบบ Online-based แบบสำรวจประกอบด้วย
ข้อมูล 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
จำนวน 15 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal
Scale) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ทั้ง 11
ด้าน ด้านคำถามเป็นมาตรวัดระดับความสุข 5 ระดับที่ตรงกับความเป็นจริง
จำนวน 68 ข้อ และข้อ 69 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานใน
ปัจจุบัน เป็นมาตรวัดระดับความสุข 10 ระดับ มีค่าคะแนน 1 - 10 คะแนน
โดยเรียงลำดับภาพรวมความสุขจากน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

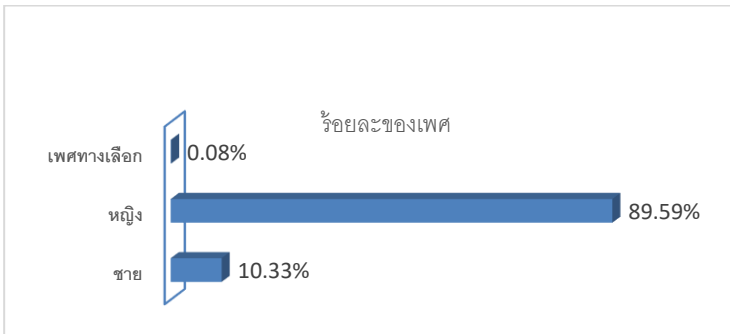
เครื่องมือวัดความสุขด้วยตนเอง (HAPPINOMETER) และโปรแกรมวัดความสุขสำเร็จรูปเอ็กเซล (Happinometer Excel Programme: HEP) ผ่านการวิเคราะห์และรับรองคุณภาพจาก 4 สถาบัน ได้แก่ 1) สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร 2) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) 3) สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล และ 4) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)

4.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยใช้สถิติร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัยผ่านระบบโปรแกรมวัดความสุขสำเร็จรูปเอ็กเซล (Happinometer Excel Programme: HEP) ซึ่งกองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แปลผลผ่านระบบโปรแกรมวัดความสุขสำเร็จรูปเอ็กเซล (Happinometer Excel Programme: HEP) และคืนค่ากลับให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ตามรหัสของหน่วยงาน และผลสรุปค่าเฉลี่ยมิติความสุขแต่ละมิติ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีความสุข และเป็นองค์กรแห่งความสุขที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืนต่อไป

5. สรุปผลการวิจัย

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,181 คน (คิดเป็นร้อยละ 70.07) ซึ่งผ่านตามเกณฑ์การประเมินของระบบในโปรแกรม HEP (คือต้องมากกว่าร้อยละ 70) สามารถจำแนกผลตามข้อมูลพื้นฐานได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามเพศ

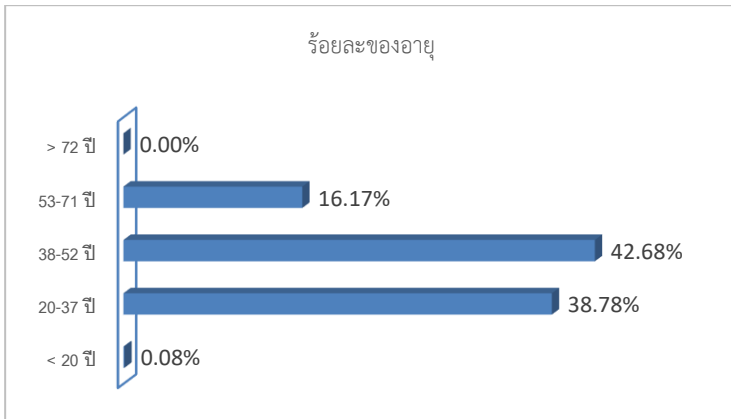


รูปที่ 2 แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามเพศ

ที่มา : สังเคราะห์โดย วาสนา จิงตระกูล, 2563

จากแผนภูมิที่ 1 บุคลากรที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 89.59 และ 10.33 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามอายุ

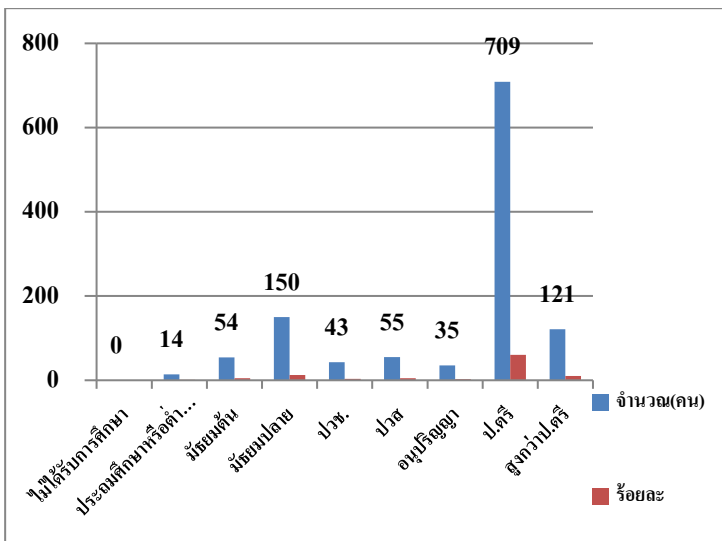


รูปที่ 3 แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามอายุ

ที่มา : สัมภาษณ์โดย วาสนา จิ่งตระกูล, 2563

จากแผนภูมิที่ 2 บุคลากรที่ตอบแบบประเมิน ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 38 - 52 ปี รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20 - 37 ปี

แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามระดับการศึกษา

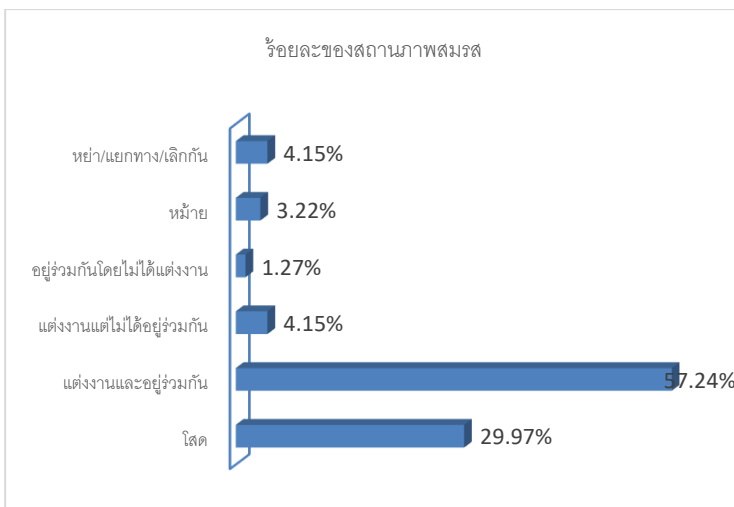


รูปที่ 4 แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามระดับการศึกษา

ที่มา : สัมภาษณ์โดย วาสนา จิงตระกูล, 2563

จากแผนภูมิที่ 3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.03 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 12.70 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามสถานภาพการสมรส

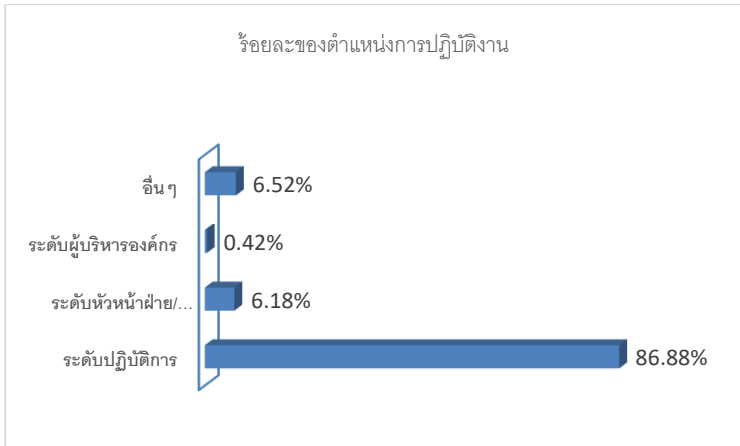


รูปที่ 5 แผนภูมิที่ 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามสถานภาพการสมรส

ที่มา : สัมภาษณ์โดย วาสนา จีงตระกูล, 2563

จากแผนภูมิที่ 4 บุคลากรที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส แต่งงานแล้วและอยู่ร่วมกันมากที่สุด ร้อยละ 57.24 รองลงมา สถานภาพโสดร้อยละ 29.97 หม้ายและหย่าร้างคิดเป็นร้อยละ 7.37

แผนภูมิที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามตำแหน่งการปฏิบัติงาน

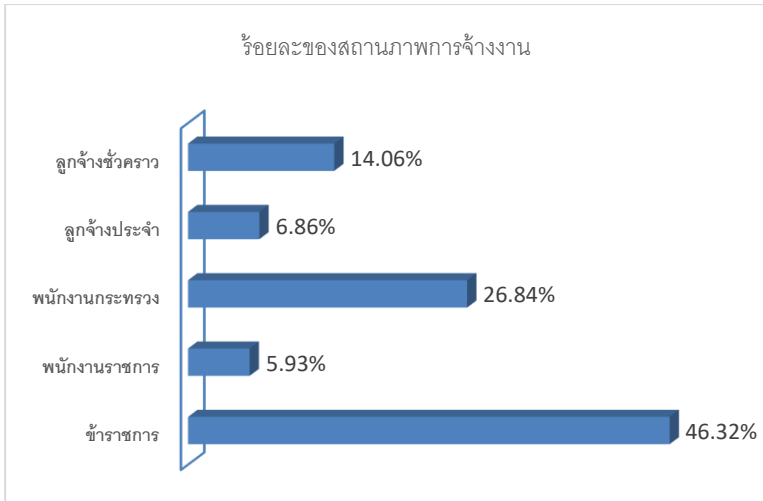


รูปที่ 6 แผนภูมิที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามตำแหน่งการปฏิบัติงาน

ที่มา : สัมภาษณ์โดย วาสนา จิงตระกูล, 2563

จากแผนภูมิที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ในด้านตำแหน่งการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 86.88 ระดับหัวหน้าร้อยละ 6.18 ระดับผู้บริหารองค์กรร้อยละ 0.42

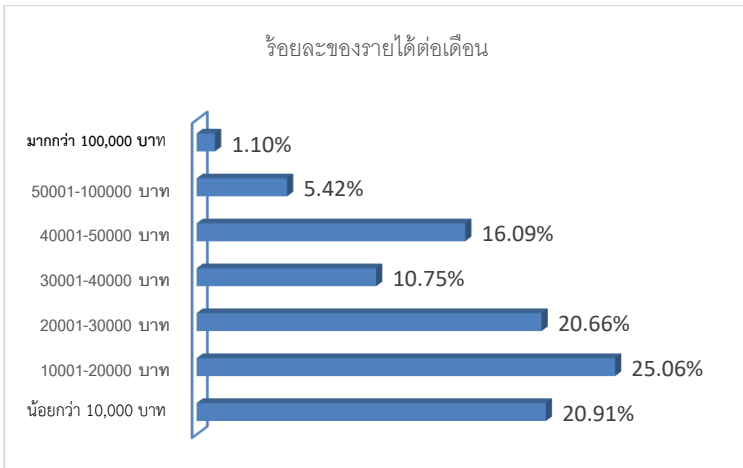
แผนภูมิที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามการจ้างงาน



รูปที่ 7 แผนภูมิที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามการจ้างงาน

ที่มา : สัมภาษณ์โดย วาสนา จึงตระกูล, 2563

แผนภูมิที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามรายได้ต่อเดือน



รูปที่ 8 แผนภูมิที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามรายได้ต่อเดือน
ที่มา : สัมภาษณ์โดย วาสนา จิงตระกูล, 2563

จากแผนภูมิที่ 6 และ 7 ผู้ตอบแบบประเมินมีสภาพการจ้างงานจากจำนวนมากไปน้อย ดังนี้ เป็นข้าราชการร้อยละ 46.32 รองลงมาเป็นพนักงานกระทรวงสาธารณสุขร้อยละ 26.84 ลูกจ้างชั่วคราวร้อยละ 14.06 ลูกจ้างประจำร้อยละ 6.86 และพนักงานราชการร้อยละ 5.93 ด้านรายได้ต่อเดือนส่วนมากอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 25.06) รองลงมาน้อยกว่าเดือนละ 10,000 บาท (ร้อยละ 20.91) และระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 20.66) ซึ่งมีจำนวนคนใกล้เคียงกัน

สำหรับในส่วนของผลการประเมินความสุขตามมิติต่าง ๆ สรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสุขของบุคลากร

ระดับความสุข	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. Very Happy	87	7.54
2. Happy	1078	91.42
3. Unhappy	12	1.04
4. Very Unhappy	0	0.00
รวมทั้งหมด	1,181	100.00

ที่มา : สัมภาษณ์โดย วาสนา จิงตระกูล, 2563

จากตารางที่ ผลการประเมินความสุขบุคลากรในภาพรวมพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความสุข (Happy) คิดเป็นร้อยละ 91.42 มีส่วนน้อยที่รู้สึกไม่มีความสุข (Unhappy) คิดเป็นร้อยละ 1.04 และไม่มีใครที่รู้สึกไม่มีความสุขอย่างมาก (Very Unhappy)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบผลการประเมินความสุขรายมิติระหว่างปี 2560 และ 2562

มิติ	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสุขของบุคลากร โรงพยาบาลสงขลา													
	ผลสรุป		จำแนกตามเพศ				จำแนกตามการจ้างงาน				จำแนกตาม Generation			
	ปี 2560	ปี 2562	ชาย	หญิง	ทางเลือก	ชก	พทก	พทส.	สงประจำ	สงชั่วคราว	Baby Boomer (54-74 ปี)	X (38-53 ปี)	Y (24-37 ปี)	Z (ต่ำกว่า 24 ปี)
Happy Body สุขภาพดี	67.56	69.22	57.99	70.55	70.00	70.93	68.86	67.74	76.05	63.52	76.80	69.90	65.30	65.83
Happy Relax ผ่อนคลายดี	55.06	54.14	52.42	54.36	40.00	54.88	55.43	53.26	60.68	49.79	61.90	53.79	51.45	50.31
Happy Heart ใจดี	67.51	68.61	67.01	68.77	95.00	67.76	70.93	68.97	70.74	68.55	70.34	68.51	67.27	74.27
Happy Soal จิตวิญญาณดี	69.55	71.14	69.02	71.36	100.00	69.96	71.71	71.61	74.14	72.23	71.77	70.58	70.88	76.71
Happy Family ครอบครัวดี	64.37	64.06	63.05	64.18	66.67	61.86	68.21	68.01	72.84	57.38	71.52	65.93	59.16	56.94
Happy Society สังคมดี	62.04	61.47	60.69	61.55	75.00	61.47	62.26	61.33	62.40	60.94	62.04	61.19	61.08	65.54
Happy Brain ใฝ่รู้ดี	58.43	59.55	59.70	59.49	100.00	59.89	61.43	58.17	54.32	62.85	56.31	58.56	61.09	69.44
Happy Money สุขภาพเงินดี	50.84	50.46	45.79	51.05	43.75	56.85	49.91	40.93	53.47	47.40	60.02	49.48	46.78	54.69
Happy Work Life การงานดี	60.19	58.36	57.18	58.50	57.35	59.25	61.58	56.11	60.00	56.73	62.10	58.04	56.48	62.99
Happy Work Sum รวม	61.73	61.89	59.17	62.20	71.97	62.54	63.37	60.68	65.18	59.93	65.87	61.78	59.94	64.09

ที่มา : สัมภาษณ์โดย วาสนา จิงตระกูล, 2563

จากตารางที่ 2 เมื่อนำผลลัพธ์การประเมินความสุขมาเปรียบเทียบ ผลการประเมินความสุขในรายมิติระหว่างปี 2560 และ 2562 พบว่า ค่าความสุขเฉลี่ยทุกมิติในปี 2562 สูงขึ้นกว่าปี 2561 เล็กน้อย (61.89 และ 61.73 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายมิติ ด้านสุขภาพกายดี น้ำใจดี จิตวิญญาณ และการใฝ่รู้ มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น ส่วนด้านสุขภาพการเงิน ค่าเฉลี่ยลดลงเล็กน้อย (จากร้อยละ 50.84 เหลือ 50.46)

ถึงแม้ว่าในภาพรวมด้านสุขภาพกายดี (Happy Body) จะมีค่าความสุขสูงขึ้นกว่าเดิม จาก 67.56 เป็น 69.22 แต่เมื่อวิเคราะห์จากผลลัพธ์ ค่าดัชนีมวลกาย (BMI : Body Mass Index) พบว่ามีภาวะสุขภาพอ้วนระดับ 1, 2 และ 3 ถึงร้อยละ 49.95

ตารางที่ 3 ภาวะสุขภาพที่ประเมินจากค่า BMI

ภาวะสุขภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้ำหนักน้อยกว่ามาตรฐาน	79	6.71
2. ปกติ	510	43.33
3. อ้วนระดับ 1	216	18.35
4. อ้วนระดับ 2	238	20.22
5. อ้วนระดับ 3	134	11.38
รวมทั้งหมด	1,177	100.00

ที่มา : สัมเคราะห์โดย วาสนา จิ่งตระกูล, 2563

ด้านภาวะสุขภาพของบุคลากรตามตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรเกือบ กึ่งหนึ่งมีภาวะอ้วน (อ้วนระดับ 1 - 3) รวมร้อยละ 49.95 โดยส่วนใหญ่อ้วน

ระดับที่ 2 ร้อยละ 20.22 อ้วนระดับ 1 ร้อยละ 18.35 และอ้วนระดับ 3 ร้อยละ 11.38 ตามลำดับ

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการประเมินความสุขของคนในองค์กรโรงพยาบาลสงขลา ในปี 2562 เมื่อเทียบกับปี 2560 พบว่า ค่าความสุขภาพรวมเฉลี่ยทุกมิติ (Happy work Sum) เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 61.73 เป็นร้อยละ 61.89 ซึ่งตรงกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า การจัดกิจกรรมสร้างสุข ในระหว่างปี ช่วยให้บุคลากรมีความสุข

ในส่วนค่าเฉลี่ยความสุขรายมิติของบุคลากรพบว่า มิติค่าความสุขที่สูงขึ้นกว่าเดิม ได้แก่ มิติสุขภาพกายดี มิติน้ำใจดี มิติจิตวิญญาณดี มิติใฝ่รู้ดี ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ มิติผ่อนคลายดี มิติครอบครัวดี มิติสังคมดี มิติสุขภาพการเงินดี ซึ่งจากผลการประเมินสอดคล้องกับกิจกรรมสร้างสุขที่ทางโรงพยาบาลได้จัดขึ้นในระหว่างปี 2561 - 2562 เช่น กิจกรรม SK Fat Killer (60 วันไขมันละลาย) กีฬาสี ฯลฯ ที่สนับสนุนการสร้างสุขมิติสุขภาพกายดี กิจกรรมจิตอาสาสนับสนุนการสร้างสุขมน้ำใจดี และกิจกรรมการทำบุญตักบาตรทุกวันพฤหัสบดี การจัดสถานที่ปฏิบัติศาสนกิจสำหรับศาสนาพุทธและอิสลาม เพื่อสนับสนุนมิติด้านจิตวิญญาณดี เป็นต้น

สำหรับในมิติที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ถือเป็นโอกาสพัฒนาในการที่จะจัดหากิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ดำรงไว้ซึ่งความสุขของคนในองค์กรและสนับสนุนให้บุคลากรมีความสุขยิ่ง ๆ ขึ้นไป

7. ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยนี้ สามารถนำเสนอผลการประเมินต่อผู้บริหาร และ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา บุคลากรและการปรับค่านิยมขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “โรงพยาบาลคุณธรรม ล้ำเลิศบริการ ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข” และพัฒนาให้เกิดการสร้างสุขอย่างยั่งยืน กำหนดนโยบายและ ถ่ายทอดนโยบายให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่วยกันจัดกิจกรรมสร้างเสริม สุขภาพทั้งกายและใจ ตามมิติความสุขด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรอย่าง ต่อเนื่อง ตามเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข คือ “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน”

ผลการประเมินความสุขของบุคลากรสามารถจัดทำแผนสร้างสุข และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อรับการประเมิน ตามเกณฑ์องค์กรแห่งความสุขที่เป็นเลิศ (Excellence Happy Workplace Assessment : EHWA) ประจำปี 2562 และพัฒนาต่อยอดเป็นองค์กรแห่ง สุขที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน (Excellence Sustainable Happiness MOPH Assessment) ตามยุทธศาสตร์ People Excellence ในปี 2563 ต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

“การประเมินความสุขของบุคลากร โรงพยาบาลสงขลา ประจำปี 2562” ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักนโยบายและแผน กระทรวงสาธารณสุข ที่ สนับสนุนเครื่องมือ ประเมินความสุขด้วยตนเอง (HAPPINOMETER) และ แปรผลด้วยโปรแกรมวัดความสุขสำเร็จรูปเอ็กซ์เซล (Happinometer Excel

Programme : HEP) คืบข้อมูลทำให้ผู้วิจัยสามารถประเมินความสุขหรือสุขภาวะของบุคลากรโรงพยาบาลสงขลาได้โดยง่าย ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลสงขลาและบุคลากรทุกท่านที่ช่วยตอบแบบประเมินทำให้สามารถนำผลมาจัดทำแผนสร้างความสุข ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนสร้างสุขที่ผู้วิจัยจัดทำจากผลงานนี้จะช่วยสร้างความสุขและความผูกพันของบุคลากรในโรงพยาบาลสงขลาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

ขวัญเมือง แก้วดำเกิง. (2557). “วิถีแห่งการสร้างสุข: ปัจจัยพัฒนางานองค์กรสร้างสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”. *วารสารสุขศึกษา*. 37(127).

ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. (2544). *โครงการสวัสดิการสังคม : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมาเร็ง จังหวัดชลบุรี*. (สารนิพนธ์หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กรุงเทพฯ.

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารักษ์ และธีรธรรม วุฑฒิวัตรชัยแก้ว. (2560). *องค์กรแห่งความสุข 4.0*. แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.): แอทโพร์พรีนธ์. น.17 และ น. 27-28.

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารักษ์. (2559). บรรยายพิเศษ : *การสร้างองค์กรสุขภาวะองค์กรสร้างความเจริญอย่างยั่งยืนต่อธุรกิจได้อย่างไร?*. 6 ตุลาคม 2559. โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ.

ณัฐวุฒิ เผ่าทวี. (2559). *นิยามความสุขคืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2563, จาก <https://thaipublica.org/2016/12/nattavudh-55/>

วุฒิพงศ์ ภาวะพิงค์. (2549). *อยู่อย่างไรให้เป็นสุข*. กรุงเทพฯ: มติชน.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, สุภรต์ จรัสสิทธิ์, เฉลิมพล สายประเสริฐ, พอตา บุญดีรัมย์ และวรรณภา อารีย์. (2555). *การวัดความสุขด้วยตนเอง HAPPINOMETER*. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล: ธรรมดาเพรส.

Martin, A. J., Jones, E. S., and Callan, V. J. (2005). *The role of psychological climate in facilitating employee adjustment during organizational change*. European Journal of Work and Organizational Psychology March. 14. p. 263-289.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row. Retrieved December 24, 2019, p. 91.

Maslow, A. H. (2009). *File:Maslow's Hierarchy of Needs.svg*. Retrieved December 24, 2019, from https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Maslow%27s_Hierarchy_of_Needs.svg