

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเป็นการจัดการระบบบริหารและระบบการทำงานในโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานด้วยใจ การทำงานเป็นทีม การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีระบบตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงด้วยการประสานกิจกรรมการประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้าด้วยกัน โรงพยาบาลจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองต่ออุดมการณ์ของชาติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม รวมถึงเพื่อให้สามารถแก้ไขสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลและให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูประบบสุขภาพ ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ผู้บริหารจะต้องสร้างความตระหนักให้แก่เจ้าหน้าที่และการสร้างทีม โดยการจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักที่เหมาะสมกับองค์กร เช่น รับประทานอาหารร่วมกันของเจ้าหน้าที่ สร้างบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความตื่นตัวและเต็มใจที่จะพัฒนาคุณภาพ ซึ่งให้เห็นผลการเปลี่ยนแปลงว่าจะทำให้เกิดประโยชน์อย่างไร และการสร้างเป้าหมายร่วมกันเป็นต้น (ลักษณะ โทชนกุล และคณะ, 2546)

องค์กรสุขภาพประกอบด้วยบุคลากรหลายประเภทที่ทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค โดยมีการประสานงานกันระหว่างบุคลากรต่างๆ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักเทคนิคการแพทย์ นักรังสีเทคนิค นักกายภาพบำบัด โภชนากร ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ บุคลากรหน่วยจ่ายกลาง ห้องผ้า หน่วยซ่อมบำรุง และบุคลากรหน่วยบริการ (กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวง, 2533) ในการจัดองค์การของโรงพยาบาลนั้นจะมีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจ ซึ่งสิ่งหนึ่งนั้นได้แก่บรรยากาศองค์กร (Organization climate) (ยุพดี โสคติพันธุ์, 2539) กริกสบี (Grigsby, 1991) กล่าวว่าบรรยากาศองค์กรจะมีอิทธิพลทำให้องค์การนั้นๆ ประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย หรือยับยั้งความสำเร็จขององค์กรได้ บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็น

องค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้โรงพยาบาลมีผลงานที่มีคุณภาพ มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร (อรุณ รักธรรม, 2536) บรรยากาศองค์การที่ดีจะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจร่วมมือในการทำงาน เพื่อที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ (Davis, 1981) ดังนั้นผู้บริหารในองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม มีการเสริมสร้างบรรยากาศองค์การที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและขององค์การให้สอดคล้องกัน (อรุณ รักธรรม, 2534) องค์การที่มีลักษณะบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการทำให้บุคลากรจะรู้สึกไม่เครียด มีความสะดวกในการทำงาน (Mc.Gregor, 1960) บุคลากรจะมีพฤติกรรมและความรู้สึกที่ดี และมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537) นอกจากนี้ สเตียร์ (Steers, 1977) ยังกล่าวว่าบรรยากาศองค์การจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน ถ้าผู้บริหารไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กรแล้วการบริหารงานในองค์กรจะไม่สามารถบรรลุเป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบรรยากาศองค์การจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การประเมินบรรยากาศองค์การจึงต้องมีการประเมินเพื่อการพัฒนาตลอดเวลาด้วย จึงมีความจำเป็นที่ ผู้บริหารจะต้องประเมินบรรยากาศองค์การเป็นระยะ ๆ ว่าบรรยากาศองค์การของตนเป็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้บรรยากาศของโรงพยาบาลมีสภาพที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงานและมีความพึงพอใจอยู่เสมอ ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่าองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การมี 9 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างขององค์การ (structure) ด้านความรับผิดชอบของบุคลากร (individual responsibility) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (reward and punishment) ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงในงาน (risk and risktaking) ด้านความอบอุ่น (warmth) ด้านการสนับสนุน (support) ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (performance standard and expectation) ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (conflict and tolerance for conflict) และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีของกลุ่ม (organization identity and group loyalty) องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเหล่านี้ เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความแตกต่างระหว่างองค์การ ซึ่งแต่ละองค์การจะมีลักษณะเฉพาะ ไม่ซ้ำแบบกัน โดยเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป บรรยากาศองค์การจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย (Brown & Moberg, 1980; Muchinsky, 1983)

ดังนั้น บรรยากาศองค์การที่ดีจะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เสียสละและเต็มใจทำงานให้กับองค์การ พึงพอใจในงาน เกิดความไว้วางใจในองค์การ มีความเปิดเผยกันมากขึ้นระหว่างกัน

ลดความขัดแย้งทางด้านสังคมและระหว่างคู่แข่งมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การทำงานเต็มศักยภาพมี
 ประสิทธิภาพทำให้องค์การเกิดการพัฒนา มีความเจริญก้าวหน้า มีผลผลิตที่ดีและเพิ่มขึ้น ในทาง
 กลับกันหากบรรยากาศขององค์การ ไม่ดีหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความไม่สบาย
 ใจ เบื่อหน่าย ท้อแท้หมดกำลังใจ เกิดความเครียด ขาดการมีส่วนร่วม ขาดความรักความสามัคคี
 มีทัศนคติไม่ดีต่อองค์การ เกิดความไม่ไว้วางใจในองค์การ ทำให้ปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพ เกิดการ
 ขาดงาน โยกย้าย เลี่ยงงานหรือลาออก ส่งผลกระทบต่อองค์การ ทำให้ผลผลิตไม่ดีหรือลดลง ขาด
 การพัฒนาและไม่เจริญก้าวหน้า (ภรณ์ กীরติบุตร, 2529 ; อุทัย เลาหวิเชียร, 2530 ; อรุณ รักรธรรม,
 2536 ; สมคิด บางโม, 2540 ; Kast & Rosenzweig, 1974 ; Muchinsky, 1983) ผู้บริหารองค์การ
 จะต้องให้ความสำคัญในการเสริมสร้างบรรยากาศภายในองค์การให้เกิดความมั่นคง ซึ่งจะส่งผล
 ให้บุคลากรมีความมั่นใจ มีแรงจูงใจ และกำลังใจที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

โรงพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนเป็นบริษัท โดยมี
 2 สาขา คือ สาขาที่ 1 เป็นโรงพยาบาลขนาด 120 เตียง และสาขาที่ 2 ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาด 25
 เตียง มีเจ้าของและผู้บริหารระดับสูงทีมเดียวกัน บริหารงานโดยระบบพี่เลี้ยงและผู้บริหาร
 ระดับสูงจะเข้าตรวจเยี่ยมเพื่อให้คำปรึกษา นิเทศติดตามงานเดือนละ 1 ครั้ง หรือตามความจำเป็น มี
 การรายงานผลการบริหารการดำเนินงานถึงผู้บริหารระดับสูงตามกำหนดอย่างต่อเนื่อง ด้านการ
 บริหาร โรงพยาบาลมีผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเป็นผู้บริหารสูงสุด รองผู้อำนวยการฝ่ายรับผิดชอบ
 งานบริหารของแต่ละฝ่าย โดยกำหนด โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร กำหนด
 แนวทางปฏิบัติและนโยบายในการให้บริการแล้วให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติ การแบ่งสายงานมีสาย
 การบังคับบัญชาจากผู้อำนวยการไปสู่หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนกแล้วไปสู่ผู้ปฏิบัติงานระดับอื่น การ
 ติดต่อสื่อสารมีทั้งจากบนลงสู่ล่างและจากล่างไปสู่นบน พนักงานที่ปฏิบัติงานจะประกอบด้วย
 พนักงานปฏิบัติงานเต็มเวลา (full time) และพนักงานปฏิบัติงานนอกเวลา (part time) โดยมีสัดส่วน
 คือ 65:35 (ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเซ็นทรัล เชียงใหม่ เมโมเรียล, 2547) ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์
 ขั้นต่ำของอัตรากำลังตามมาตรฐานเบื้องต้นด้านบุคลากรกำหนดไว้ว่า โรงพยาบาลจะต้องมี
 บุคลากรทำงานประจำอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรแต่ละคนจะต้องปฏิบัติงานอย่างน้อยร้อยละ 75
 (กองการพยาบาล สำนักปลัดกระทรวง, 2545) พบว่าสัดส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาของ
 โรงพยาบาลเซ็นทรัล เชียงใหม่ เมโมเรียล ต่ำกว่าเกณฑ์มาก อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการ
 พัฒนาโรงพยาบาล ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาต้องรับภารกิจหนัก และการจัด
 อัตรากำลังต้องพิจารณาเป็นรายวันเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า (cost effectiveness) มีการ โยกย้าย
 บุคลากรให้ไปช่วยแผนกอื่นในบางครั้ง ทำให้บุคลากรต้องคอยปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงลักษณะ
 งานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้การมีการตรวจสอบคู่มือการทำงานทุก 6 เดือนจากผู้

ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอกองค์การมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาความดีความชอบทุก 6 เดือน ทำให้บุคลากรต้องคอยระมัดระวังตรวจสอบการทำงานของตนเองเสมอ ทำให้เกิดความกลัวในการรับงานใหม่ ประกอบกับ โรงพยาบาลมีนโยบายที่จะให้ได้การรับรองคุณภาพในปี พ.ศ. 2549 อาจเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรเกิดความเครียดและเหนื่อยล้าในการทำงาน

การศึกษามรรยาการขององค์การที่มีการทำงานแบบสาขาวิชาชีพและบุคลากรประจำปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนใกล้เคียงกับบุคลากรนอกเวลาจะสะท้อนให้ผู้บริหารทราบถึงสภาพมรรยาการขององค์การ เพื่อที่จะสามารถกำหนดแนวทางการเสริมสร้างมรรยาการขององค์การได้อย่างเหมาะสม และการเปรียบเทียบมรรยาการขององค์การระหว่างองค์การขนาดเล็กและขนาดใหญ่ที่มีรูปแบบการบริหาร และทีมบริหารเป็นทีมเดียวกันก็จะ ได้ข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นว่าขนาดขององค์การที่แตกต่างกันมีผลให้มรรยาการขององค์การแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

ด้วยเหตุผลของปัญหาและแนวคิดขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษามรรยาการขององค์การของ โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ เม โมเรียล ทั้ง 2 สาขาโดยใช้แนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบมรรยาการขององค์การทั้ง 9 ด้าน เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวเหมาะสำหรับการประเมินมรรยาการขององค์การที่มีบุคลากรหลายกลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างทางด้านการศึกษา บุคลิกภาพ ทักษะ และความรับผิดชอบของงาน ในการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะศึกษามรรยาการขององค์การแล้ว ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างของมรรยาการขององค์การในการปฏิบัติงานแยกตามลักษณะทาง ประชากรด้านอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของมรรยาการขององค์การในการปฏิบัติงานแยกตามลักษณะขนาดขององค์การ เพื่อที่จะนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับวางแผนดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างมรรยาการขององค์การในโรงพยาบาลให้เหมาะสมอันจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการและบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การต่อไป

2. คำถามการวิจัย

2.1 มรรยาการขององค์การในโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ เม โมเรียล โดยรวมอยู่ในระดับใด และมรรยาการขององค์การในด้าน โครงสร้างขององค์การ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากร ด้านการให้รางวัล ด้านความเสถียรในงาน ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความขัดแย้ง และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อยู่ในระดับใด

2.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียล ที่มีลักษณะทางประชากรด้านอายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันหรือไม่

2.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันหรือไม่

2.4 ปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงด้านบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียลมีหรือไม่ ในเรื่องใด

2.5 บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาบรรยากาศองค์การในประเด็นใดบ้าง

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของบุคลากร โรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียล โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

3.1 วัตถุประสงค์บรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของบุคลากร โรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียลทั้งโดยรวมและรายด้าน

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ โรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียล แยกตามลักษณะทางประชากรด้านอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และขนาดองค์การ

3.3 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียล ในมุมมองของบุคลากร

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

4.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีขนาดองค์การต่างกันจะมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระบบการสื่อสารในโรงพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล โดยใช้แนวคิดทฤษฎีบรรยากาศองค์การของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ที่ปรับให้เหมาะสมกับสภาพของโรงพยาบาล โดยศึกษาในบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เซ็นทรัล เมโมเรียล 2 สาขา จำนวนรวม 165 คน ซึ่งไม่อยู่ในระหว่างลาศึกษาต่อหรือฝึกอบรม ทำการวิจัย ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2548 - เดือนมิถุนายน 2549

6. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

6.1 ขนาดองค์การ หมายถึง ขนาดของโรงพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล ที่แบ่งออกเป็น 2 ขนาดตามจำนวนเตียงคนไข้คือ องค์การขนาดใหญ่และองค์การขนาดเล็ก โดยองค์การขนาดใหญ่ หมายถึง โรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 100 เตียง หรือสาขาที่ 1 ของพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล ส่วนองค์การขนาดเล็กหมายถึง โรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 100 เตียงหรือสาขาที่ 2 ของพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล

6.2 ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรในฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

6.2.1 บุคลากรฝ่ายการแพทย์ หมายถึง แพทย์ ทันตแพทย์ ผู้ช่วยแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ นักรังสี นักกายภาพบำบัด

6.2.2 บุคลากรฝ่ายการพยาบาล หมายถึง พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน

6.2.3 บุคลากรฝ่ายบริหาร หมายถึง บุคลากรในสำนักงาน แผนกการเงิน แผนกธุรการ แผนกการตลาด แผนกการบัญชี แผนกแม่บ้าน แผนกยานยนต์ แผนกโภชนาการ เป็นต้น

6.3 บรรยากาศองค์การ หมายถึง คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล เซ็นทรัล เมโมเรียลที่บุคลากรรับรู้ได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ประกอบด้วย 9 ด้านคือ

6.3.1 โครงสร้างองค์การ (Structure) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล เซ็นทรัล เมโมเรียล เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับในการบริหาร โรงพยาบาลในด้านระบบการปกครอง นโยบาย การควบคุมการทำงานในโรงพยาบาล ระเบียบวิธีในการปฏิบัติงาน

6.3.2 ความรับผิดชอบของบุคลากร (Individual responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับการเป็นเจ้าของงานที่ทำ ความเป็นอิสระของงานที่รับผิดชอบ สามารถตัดสินใจต่อหนทางที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จได้ด้วยตนเอง โดยปราศจากการตรวจสอบ

6.3.3 การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับการได้รับรางวัลตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานดี โดยเน้นการให้รางวัลตอบแทนมากกว่าการลงโทษ โดยการให้รางวัลตอบแทนต้องมีระบบที่ชัดเจน ยุติธรรม คำนึงถึงผลงานเป็นหลัก

6.3.4 ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงในงาน (Risk and Risktaking) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับความเสี่ยงในงาน การบริหารความเสี่ยง และแนวทางที่จะปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

6.3.5 ความอบอุ่น (Warmth) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานแบบพี่น้อง การเป็นผู้ร่วมงานที่ดี การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันของผู้ร่วมงาน การเป็นกลุ่มสังคมที่มีการพบปะสังสรรค์กันอย่างไม่เป็นทางการ

6.3.6 การสนับสนุน (Support) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุน คำจุน ช่วยเหลือ จากผู้บริหารหรือสมาชิกในโรงพยาบาล

6.3.7 มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Standard performance) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับความสำคัญของเป้าประสงค์และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลดีในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล ทั้งด้านรายบุคคลและทีม เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานตามมาตรฐานของหน่วยงานที่กำหนด

6.3.8 ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict and Tolerate for conflict) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลที่ต้องการได้รับฟังเหตุผลที่แตกต่างกันเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา โดยมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหามากกว่าการปฏิเสธการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

6.3.9 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organization identity and Group loyalty) เป็นการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลต่อความเป็นเจ้าของโรงพยาบาล การเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าของทีมงาน ความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นประโยชน์ต่อ โรงพยาบาลเซ็นทรัล เม โมเรียล ดังนี้

7.1 ผลการวิจัยจะทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับระดับบรรยากาศองค์การเพื่อพัฒนาให้สู่ระดับที่ดีขึ้นหรือรักษาระดับที่ดีไว้

7.2 ผลการวิจัยทำให้ทราบความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ ซึ่งผู้บริหารอาจใช้ข้อมูลผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มเป็นแนวทางในการพิจารณาเพื่อการพัฒนาบรรยากาศในแต่ละกลุ่มในการปฏิบัติงานต่อไป

7.3 ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริหารโรงพยาบาลในการรับรู้ปัญหาการดำเนินงานของโรงพยาบาล เพื่อนำไปพิจารณาแนวทางปรับปรุงพัฒนาบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลเซ็นทรัล เม โมเรียล ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

7.4 เป็นแนวทางในการวิจัยและศึกษาเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานของ โรงพยาบาล

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ประเมินบรรยากาศองค์การของ ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stinger, 1968) และทำการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การตามลักษณะทางประชากรและขนาดขององค์การ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1.1

