

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียล ผู้วิจัยได้ทบทวน
ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
 - 1.1 ความหมายและความสำคัญ
 - 1.2 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ
 - 1.3 ทฤษฎีบรรยากาศองค์การ
2. การรับรู้บรรยากาศองค์การ
 - 2.1 ความหมายของการรับรู้
 - 2.2 ระดับขั้นของการรับรู้
 - 2.3 ความสำคัญของการรับรู้
 - 2.4 กระบวนการความรู้
 - 2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้
 - 2.6 การประเมินบรรยากาศองค์การ
3. โครงสร้างและการบริหารงานของโรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียล
 - 3.1 โครงสร้างพื้นฐาน
 - 3.2 ระบบบริหารคุณภาพ
 - 3.3 การบริหารแผนก ฝ่าย ตำแหน่งและกลุ่มบุคคล
 - 3.4 การบริหารงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

1.1 ความหมายและความสำคัญ

1.1.1 ความหมาย

บรรยากาศองค์การเป็นสิ่งสำคัญในแต่ละองค์การต้องมีการตรวจสอบหรือวิเคราะห์อยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงบรรยากาศให้ตีมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตต่องานทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จได้ (เทรื่อวัลย์ ลิมอภิชาติ, 2531) การประเมินหรือการตรวจสอบบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องประเมินเพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงองค์ประกอบของบรรยากาศที่ดี เพื่อเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูงสุด มีความสุขในการทำงาน เกิดความยึดมั่นผูกพันอยู่ในองค์การได้นานขึ้น (เรมวล นันท์ศุภวัฒน์, 2542)

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้หลากหลาย อาทิเช่น ฟอ์แฮนด์และกิลเมอร์ (Forehand & Gilmer, 1964) กล่าวถึง บรรยากาศองค์การว่าเป็นคุณลักษณะที่อธิบายถึงองค์การ โดยคุณลักษณะขององค์การหนึ่งจะต่างจากอีกองค์การหนึ่ง มีความสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์การอยู่ตลอดเวลา บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่าเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่บุคลากรรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคลหรือสมาชิกในองค์การในด้านความคาดหวัง การจูงใจและบทบาทของสมาชิกแต่ละคน เฮลลิริจก์และส โลดคัม (Helliridge & Slocum, 1974 cited in Huse & Bowditch, 1977) กล่าวถึงบรรยากาศองค์การว่าเป็น การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะองค์การ โดยเฉพาะหรือระบบย่อยขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับบุคคลและสิ่งแวดล้อมภายในองค์การเช่นเดียวกับสเทียร์ (1977) กล่าวว่าเป็นการรับรู้และเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งความรู้สึกต่างๆ จะอยู่ในรูปลักษณะของสภาพแวดล้อม ความเป็นอิสระในตนเอง การเปิด โอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากร และยังหมายถึง ทักษะคติ (attitudes) ค่านิยม (values) ปทัสถาน (norms) และความรู้สึก (feeling) คอตเตอร์ (Kotter, 1978) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การหมายถึง คุณลักษณะของสิ่งแวดล้อมในองค์การประกอบด้วย กระบวนการสำคัญขององค์การ สิ่งแวดล้อมภายนอกบุคลากรและทรัพย์สินอื่น การจัดองค์การอย่างเป็นทางการระบบ สังคมภายในองค์การ เทคโนโลยีขององค์การและการรวมปัจจัยสำคัญ ซึ่งองค์ประกอบ เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อบุคคลในองค์การ ส่วนกริกสบี (Grigsby, 1991) กล่าวถึงบรรยากาศองค์การว่าเป็น สภาพแวดล้อมภายในองค์การกับการทำงานของบุคคลคือ การผูกพัน การยึดติดกับกลุ่ม การ

สนับสนุนจากการบริหาร การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุมและ
นวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์กรได้รับรู้และได้รับการจูงใจจากผู้บริหาร

ลิเกิร์ต (LitKert, 1976) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์กรเป็นคุณลักษณะ
สิ่งแวดล้อมในองค์กรที่เน้นผู้ปฏิบัติต้องรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร มีส่วนร่วมในการ
ตัดสินใจ การมีอำนาจและอิทธิพลในองค์กร ตลอดจนมีการนำเทคนิคและวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้
พร้อมการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทุกส่วนจะ
สัมพันธ์กัน ไม่มีส่วนใดที่จะเป็นอิสระและจะมีผลกระทบต่อกัน ในขณะที่บราวน์และ โมเบิร์ก
(Brown & Moberg, 1980) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรคือลักษณะต่าง ๆ ที่บุคลากรในองค์กร
สามารถรับรู้ได้เกี่ยวกับความเป็นอิสระความสามารถของผู้บริหาร การให้รางวัล การจูงใจ ความ
ชัดเจน การแก้ไขปัญหา ความอบอุ่น และความช่วยเหลือที่ผู้บริหารแสดงออกต่อบุคลากร
นอกจากนี้เดสเลอร์ (Dessle, 1980) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศขององค์กรว่าเป็นการรับรู้ที่บุคคล
มีต่อประเภทขององค์กรที่เขากำลังทำงานอยู่และความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์กรในแง่ของความ
เป็นตัวของตัวเอง การเปิด โอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และ
การให้การสนับสนุน

เดวิส (Davis, 1981) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์กรที่ดีควรประกอบด้วย
คุณภาพของผู้นำ ปริมาณของความไว้วางใจ การสื่อสารทั้ง 2 ทาง ความรู้สึกที่ว่างงานที่ทำมี
ประโยชน์ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรมในการให้รางวัล ความกดดันที่เหมาะสมในงาน โอกาส
การควบคุมอย่างมีเหตุผล และการมีส่วนร่วมของบุคลากร บูเยน (Booyens, 1993) ให้ความหมาย
บรรยากาศขององค์กรว่าเป็นการรับรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อนโยบายการดำเนินการบริหารงาน
ขององค์กรและการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากร สมยศ นาวิกการ
(2539) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กร คือกลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่บุคลากรรับรู้ ทั้ง
ทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบรรยากาศขององค์กรจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ
บุคลากรในการทำงาน เช่นเดียวกับปลันเค็ทและแอทเนอร์ (Plunkett & Attner, 1994) กล่าวว่า
บรรยากาศขององค์กรเป็นความรู้สึกของบุคลากรถึงคุณลักษณะของสิ่งแวดล้อมในการทำงานตาม
ประสบการณ์

จากความหมายต่าง ๆ ของบรรยากาศขององค์กรดังกล่าวข้างต้น การศึกษาครั้ง
นี้จะใช้ความหมายของบรรยากาศขององค์กรว่า เป็นคุณลักษณะต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร
ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม คุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อ
พฤติกรรมและทัศนคติของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ และแต่ละองค์กรจะมีลักษณะหรือเอกลักษณ์ที่

เฉพาะแตกต่างกันไปตามแนวทางการบริหาร การจัดการ ตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968)

1.1.2 ความสำคัญ

บรรยากาศองค์การมีความสำคัญ โดยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์ประกอบต่าง ๆ ในองค์การและทำให้เกิดลักษณะต่างๆขององค์การขึ้น เมื่อองค์ประกอบของบรรยากาศเปลี่ยนแปลงไปจะเกิดผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่นของบรรยากาศองค์การหรือสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงบรรยากาศทั้งหมดในการทำงานได้ นอกจากนั้นบรรยากาศองค์การยังมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลด้วย ฮุสท์และ โบวดิทซ์ (Huse & Bowditch, 1977) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การจะมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หากบุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนสิ่งแวดล้อมในหน้าที่จะทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในงานนั้นและทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสำคัญขององค์ประกอบของบรรยากาศองค์การและอิทธิพลของบรรยากาศองค์การต่อบุคคลภายในองค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเขาในการทำงาน และองค์การคือหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทห้างร้านใด ๆ ก็ตาม ซึ่งบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาร่วมกิจการกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน ดังนั้นบรรยากาศองค์การคือการรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์การมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นั้นมีต่อลักษณะต่าง ๆ คือ โครงสร้างองค์การ เป้าหมายองค์การ พฤติกรรมการบริหาร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพที่มีผลเป็นแรงกดดันต่อพฤติกรรมกรรับรู้ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์การ ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ

1. บรรยากาศบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงาน อย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ จากการศึกษาของ นิเวล (อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534: 51) พบว่าบรรยากาศองค์การแบบปิดมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มพึงพอใจในงานน้อยกว่าบรรยากาศแบบเปิด
2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของผู้ปฏิบัติงานมาก จากการศึกษาของ ดูบริน (Dubrin, 1981: 230) สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อบรรยากาศองค์การ คือ แบบของความเป็นผู้นำ ทักษะ และวิธีการบริหารของผู้บริหาร
3. ลักษณะการบริหารงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงจะส่งผลต่อบรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้อำนาจ จากการศึกษาของ ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968: 135) พบว่า บรรยากาศองค์การที่มีอำนาจในการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลางจะทำให้ผลผลิตต่ำ บรรยากาศองค์การที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่ดี ลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต

1.2 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

นักวิชาการหรือนักบริหารอาจใช้คำที่แตกต่างกันเมื่อกล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การนั้น เช่น องค์ประกอบ (element) ตัวกำหนด (determinants) มิติ (dimension) หรือส่วนประกอบ (ingredients) ขององค์การ จากการศึกษาพบว่าในรายละเอียดไม่มีความแตกต่างกัน โดยหมายถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การ ผู้วิจัยจึงใช้คำว่าองค์ประกอบในกรณีที่มีการกล่าวถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ

ฟอร์แฮนด์และกิลเมอร์ (Forehand & Gilmer, 1964) จำแนกองค์ประกอบหรือปัจจัยบรรยากาศองค์การ 5 ประการ

1. ขนาดขององค์การและ โครงสร้างขององค์การ (size and structure) องค์การขนาดใหญ่จะมีความมั่นคง แต่จะบริหารงานเป็นแบบรูปนัย (formal) จะไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งมีผลกระทบต่อจิตใจของบุคลากรในองค์การ ส่วนโครงสร้างใหญ่ทำให้ผู้บริหารห่างเหินจาก ผู้ปฏิบัติงาน
2. แบบของผู้นำ (leadership patterns) แบบของผู้นำมีหลายแบบและพฤติกรรมผู้นำจะมีผลโดยตรงต่อบุคลากรในการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงาน
3. ความซับซ้อนของระบบ (system complexity) หมายถึง จำนวนลักษณะของ ความเกี่ยวข้องกันในระบบการบริหารจัดการต่างๆ ขององค์การ
4. เป้าหมายขององค์การ (goal direction) ในองค์การต่างๆ จะมีเป้าหมายที่แตกต่าง กัน เป้าหมายอาจจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดลักษณะบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์การ
5. ขอบเขตงานการติดต่อสื่อสาร (communication network) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของกลุ่ม สายใยการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติหรือในระดับเดียวกัน

ฮาลพินและครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966) ได้ศึกษาถึงบรรยากาศขององค์การ โดยศึกษาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน (subordinate's behavior) ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ มิติขาดความสามัคคี (disengagement) มิติอุปสรรค (hindrance) มิติขวัญ (esprit) มิติสัมพันธ์ (intimacy)
2. พฤติกรรมของผู้นำ (leader's behavior) ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ มิติห่างเหิน (aloofness) มิติมุ่งผลงาน (production emphasis) มิติผลักดัน (thrust) มิติกรุณาปรานี (consideration)

ส่วนลิเกิร์ต (Likert, 1976) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปในองค์กร ผู้บริหารต้องเปิดใจที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและการปฏิบัติงานที่ดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจในเรื่องงาน การมีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ
3. การให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน องค์กรเอาใจใส่ในสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ
4. อำนาจและอิทธิพลในองค์กร เป็นอำนาจของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง
5. เทคนิคและวิทยาการที่ใช้ในองค์กร เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องรวดเร็วตามสภาพสิ่งแวดล้อม เครื่องมือ ทรัพยากรที่มีการบริหารได้อย่างเหมาะสม
6. แรงจูงใจจะต้องมีลักษณะยอมรับความแตกต่างและความขัดแย้งในองค์กร พร้อมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีศักยภาพ เพื่อการเลื่อนตำแหน่ง รายได้ สร้างความพึงพอใจในการทำงาน

เจมส์และ โจนส์ (James & Jones, 1974) ได้สรุปว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์กรคือด้านคุณสมบัติสิ่งแวดล้อมขององค์กร ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านค่านิยมและบรรทัดฐาน

คอตเตอร์ (Kotter, 1978) กล่าวถึงบรรยากาศองค์กรว่าหมายถึงคุณลักษณะของสิ่งแวดล้อมในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการสำคัญขององค์กร สิ่งแวดล้อมภายนอก บุคลากรและทรัพย์สินอื่น การจัดองค์การอย่างเป็นทางการ ระบบสังคมภายใน เทคโนโลยีขององค์กรและการรวมปัจจัยสำคัญ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อบุคคลในองค์กร

สตีเยอร์ (Steers, 1977) ได้สรุปองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ว่าประกอบด้วยมิติ ดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างของงาน (task structure) ความมากน้อยของวิธีการ (methods) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์กร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลและการลงโทษ (reward-punishment relationship) ความมากน้อยของการให้รางวัล เช่นการเลื่อนตำแหน่งและการขึ้นเงินเดือน ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของผลงานและความดีความชอบ แทนที่จะอยู่บนพื้นฐานของความอาวุโส
3. การรวมการตัดสินใจ (decision centralization) ความมากน้อยของการส่งมอบอำนาจในการตัดสินใจที่สำคัญไว้อยู่ที่ผู้บริหารระดับสูง

4. การเน้นการบรรลุถึงเป้าหมาย (achievement emphasis) ความปรารถนาของคนในองค์กรในอันที่จะทำงานอย่างดีเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. การเน้นการฝึกอบรมและการพัฒนา (training and development emphasis) ความมากน้อยที่องค์กรสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เหมาะสม

6. ความมั่นคง / ความเสี่ยง (security versus risk) ความมากน้อยของแรงกดดัน (pressures) ในองค์กรซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่มั่นคงและกระวนกระวาย (anxiety) ของสมาชิก

7. ความเปิดเผย/การป้องกันตัว (openness versus defensiveness) ความมากน้อยของการที่บุคลากรพยายามปกปิดความคิดและถือคติ แทนที่จะติดต่อคบหากันอย่างเปิดเผยและร่วมมือร่วมใจกัน

8. สถานภาพและขวัญ (status and morale) ความรู้สึกทั่วไปของคนในองค์กรว่าองค์กรเป็นสถานที่ดีที่จะทำงานด้วย

9. การยอมรับและการส่งข้อมูลย้อนกลับ (recognition and feedback) ความมากน้อยของการที่บุคลากรรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร คิดอย่างไรกับการทำงานของเขา และความมากน้อยของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

10. ความสามารถและความคล่องตัวทั่วไปขององค์กร (general organization competence and flexibility) ความมากน้อยของการที่องค์กรรู้ว่าเป้าหมายขององค์กรคืออะไร และการทำตามเป้าหมายนั้นอย่างคล่องตัวและแสวงหาสิ่งใหม่ รวมทั้งความมากน้อยของการคาดคะเนปัญหา พัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงาน ก่อนที่ปัญหาจะกลายเป็นวิกฤตการณ์

ฟลารีย์ (Flarey, 1991 อ้างใน ยุพดี โสคติพันธ์, 2539) ได้ทำการวิจัยพบว่าบรรยากาศในองค์กรทางการแพทย์เกี่ยวข้องกับทั้งทางบวกและทางลบในเรื่องต่อไปนี้ สภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล ทิศทางการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การประเมินตนเอง การพัฒนาบุคลากรของวิชาชีพและการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งมี พื้นฐานที่ช่วยให้บรรยากาศภายในองค์กรทางการแพทย์เป็นไปได้ด้วยดีและเกิดความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. เอกสิทธิ์ตามขอบเขตของแต่ละบุคคล หมายถึง พนักงานมีเอกสิทธิ์และมีอิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตของตน ภายใต้บรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยให้ผู้บริหารที่มีความสามารถ มีระเบียบ เป็นกันเองและยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์

2. โครงสร้างขององค์กรซึ่งหมายถึง โครงสร้างขององค์กรที่เอื้ออำนวยในการบริหารและมุ่งความสำคัญระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติงานด้วย ได้แก่ โครงสร้างขององค์กรที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์

3. รางวัล หรือแรงจูงใจทั้งที่เป็นวัตถุ สวัสดิการ การชมเชย และการให้ความยอมรับซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนถึงกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานตามที่องค์การมุ่งหวัง

4. ข้อกำหนด ได้แก่ กฎเกณฑ์ที่แสดงว่าบุคคลได้รับการยอมรับเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญภายในองค์การ เช่น

4.1 กำหนดคุณลักษณะของพนักงานให้สอดคล้องกับค่านิยมและความต้องการของสังคม

4.2 สภาพการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพที่ดีทั้งของพยาบาลและผู้รับบริการ

4.3 การมอบหมายงานที่ชัดเจน แน่นนอน สอดคล้องตามศักยภาพของพนักงาน เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

4.4 โอกาสของพนักงานแต่ละคนในการพัฒนาและความมั่นคงขององค์การในอนาคต

4.5 ยอมรับว่าภายในองค์การมีทั้งโครงสร้างแบบเป็นทางการ เพื่อให้แต่ละบุคคลได้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อนำองค์การไปสู่เป้าหมายและในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคน ได้มีสังคมเป็นของตนเองที่เกิดขึ้นตามแบบขององค์การที่ไม่เป็นทางการด้วย

4.6 กำหนดสิทธิและผลประโยชน์ของพนักงานไว้อย่างชัดเจน

4.7 กำหนดการปฏิบัติงานที่พนักงานมีโอกาสหยุดงาน เพื่อกิจกรรมของครอบครัวและสังคม

4.8 สร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การ

ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้อธิบายว่า ระบบองค์การนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจและความต้องการของสมาชิกในองค์การ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การรับรู้และถือเป็นบรรยากาศองค์การ โดยการรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การอาจกล่าวได้ว่า บรรยากาศในองค์การของโรงพยาบาล ประกอบด้วย บุคลากรมีเอกสิทธิ์และอิสระในการปฏิบัติงานของตน โครงสร้างองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน การให้รางวัล ข้อกำหนด

ระเบียบที่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ความต้องการส่วนบุคคลเพื่อคงไว้ซึ่งบรรยากาศที่ดีภายใน
องค์กร

1.3 ทฤษฎีบรรยากาศองค์กร

แมคคิลแลนด์-แอทคินสัน (McClelland-Atkinson, 1961 cited in Litwin & Stringer, 1968) ได้สร้างทฤษฎีบรรยากาศองค์กร โดยพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจ หรือเรียกว่า ทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClelland's acquired-needs theory) หรือทฤษฎี ความต้องการประสบผลสำเร็จที่เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์มี 3 ประการซึ่งสอดคล้องกับ มัวร์เฮด และกิฟฟิน (Moorhead & Giffin, 2001) กล่าวถึงรูปแบบการจูงใจ โดยเน้นความต้องการทั้ง 3 ประการนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมี ผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. ความต้องการมิตรความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมี สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ต้องการความเข้าใจกับสมาชิกด้วยกัน
3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น พยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่นต้องการเป็นผู้นำ

จากแนวคิดทฤษฎีนี้ ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้นำมา พัฒนาทฤษฎีบรรยากาศองค์กร โดยอธิบายว่าระบบองค์กรนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้อง อยู่ ได้แก่ เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์กร โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจและความต้องการของสมาชิกในองค์กร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้เกิด องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรรับรู้ และ ถือเป็นบรรยากาศองค์กร โดยการรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน องค์ประกอบบรรยากาศ องค์กรที่ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) กล่าวถึงมีดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรด้านนี้ เป็นการรับรู้ของบุคคลหรือสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับ การปกครอง กฎระเบียบ ข้อบังคับ การ บริหารงาน การควบคุมงาน การนิเทศ เป็นการรับรู้ถึงข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงานปริมาณ และรายละเอียดเกี่ยวกับ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจจะทำให้งานลดหรือเพิ่มความท้าทายหรือความสำเร็จ ได้ ความคาดหวังและลักษณะของโครงสร้าง จะทำให้แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อความสำเร็จ ของบุคคลเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ การจูงใจในด้านความต้องการมีอำนาจของบุคคล จะเกิด ความสำคัญในสถานการณ์ที่มีการลำดับขั้นของโครงสร้างหรือสถานการณ์ที่มีการแข่งขันเพื่อให้ ได้มาซึ่งการยอมรับในตำแหน่งหรือสถานภาพของบุคคล โดยทั่วไปแล้ว โครงสร้างจะมีลักษณะ

เป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชาหรือมีกฎระเบียบแสดงให้ชัดเจน การสร้างบรรยากาศองค์การนั้นควรให้ ทุกกลุ่ม ทุกระดับขององค์การ ได้มีส่วนร่วมในงาน ดังนั้น โครงสร้างทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ จึงมีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและพฤติกรรมในงานของสมาชิก และก่อให้เกิดการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันด้วย

2. ด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล (Individual responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และมีการตัดสินใจ บุคคลที่มีความรับผิดชอบในงานจะมีความรู้สึกว่าการสร้างบรรยากาศองค์การเป็นไปด้วยดี มีความเข้าใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน มีการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับงานและปริมาณงาน มีความพึงพอใจในงานและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน

3. ด้านการให้รางวัล และการลงโทษ (Reward and punishment) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับรางวัลเนื่องจากการปฏิบัติงานดี การได้รับความยุติธรรมจากนโยบายการพิจารณาความดีความชอบในสถานการณ์ของการทำงานในองค์การ การจัดบรรยากาศการให้รางวัล จะดีกว่าการลงโทษเพราะเป็นสิ่งที่คนชื่นชอบมากกว่า ถ้าระบบการให้รางวัลเป็นรูปแบบที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง คำนึงถึงการปฏิบัติงานเป็นหลัก และการประเมินที่ยุติธรรมจะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จขึ้น เพราะรางวัลที่ได้รับถือเป็นความสำเร็จของแต่ละบุคคล ทำให้ลดความกลัวที่จะล้มเหลว การที่บุคคลได้รับการยอมรับและเห็นด้วยจะเป็นบรรยากาศที่ดีกว่า บรรยากาศการไม่ยอมรับหรือการลงโทษ

4. ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงในงาน (Risk and risk taking) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเสี่ยง หรือความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรืองานที่ทำเป็นงานมีความเสี่ยง ความท้าทาย องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การด้านนี้ เป็นการวัดความรู้ถึงการเสี่ยง และการเปลี่ยนแปลงในงานและในองค์การ สร้างความท้าทายให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ต้องการความก้าวหน้ามีความกล้าหาญอยากจะทำลองกับงานใหม่ๆ ที่อยากทำ องค์การที่มีความเสี่ยงระดับกลาง กระตุ้นบุคคลที่ต้องการความสำเร็จในงาน องค์การที่ไม่มีความเสี่ยงในงาน หรือมีงานที่ท้าทายจะทำให้ขาดแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน ที่จะส่งผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ ในด้านนี้ลดลงด้วย

5. ด้านความอบอุ่น (Warmth) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับ การเป็นร่วมงานที่ดี ความเป็นมิตร การชื่นชมซึ่งกันและกัน การเป็นกลุ่มสังคมที่ไม่เป็นทางการ การช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน องค์ประกอบด้านนี้มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาการของมนุษย์เป็นอย่างมาก ความอบอุ่นเป็นปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในงาน ผู้บังคับบัญชาคาว

แสดงความเป็นมิตร ความไว้วางใจซึ่งกันและกันและการเคารพให้ความอบอุ่นต่อผู้ได้บังคับบัญชา และควรสร้างบรรยากาศองค์กรที่มีความอบอุ่น

6. ด้านการสนับสนุน (Support) เป็นการรับรู้ของบุคลากรหรือสมาชิกเกี่ยวกับการสนับสนุน คำจูง ช่วยเหลือจากผู้บริหารหรือสมาชิกในองค์กร การสนับสนุนเกื้อกูลกัน จะช่วยกระตุ้น ส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเข้มแข็ง อดทน แม้กับงานที่หนัก รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในการร่วมมือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและเกิดความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กร

7. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance standard and expectation) เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน องค์กรประกอบด้านนี้จะวัดความรู้ถึงความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงานและองค์ประกอบของบรรยากาศอื่นๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพื่อความสำเร็จ สิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับความสำเร็จนี้อาจจะเรียกว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน องค์กรใดที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไป จะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลและก่อให้เกิดการรับรู้ถึงบรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกันได้

8. ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict and tolerance for conflict) เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับการเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นที่แตกต่างกันรวมทั้งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานนั้น องค์กรประกอบด้านนี้เป็นการวัดการรับรู้เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันและหน่วยงานที่มีการแข่งขันกันภายใน ซึ่งจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ตึงเครียด มีการเผชิญหน้าของบุคลากรเสมอ ซึ่งจำเป็นจะต้องอดทนพร้อมที่จะร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

9. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational identity and group loyalty) องค์กรประกอบด้านนี้นิยมเรียกกันว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร ค่านิยมของสมาชิกในองค์กรและในทีมงานในองค์กรที่เป็นทางการ ไม่เพียงเป็นที่ทำงานของบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น คุณลักษณะของแต่ละบุคคล และเป้าหมายของกลุ่มจะมีความสำคัญ การปฏิบัติงาน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และการยึดติดของกลุ่ม ซึ่งพบว่าการเน้นที่ความจงรักภักดีต่อกลุ่มและเป้าหมายของกลุ่ม จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ลดการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว ทำให้เกิดความไว้วางใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นจะ

นำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิตขององค์กรด้วย เนื่องจากการเกิดความรู้ลึกของการมีส่วนร่วมในงานขององค์กร

ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968 อ้างใน เจนนารา สิทธิเหรียญชัย, 2541) ได้ศึกษาบรรยากาศขององค์กรครั้งแรกโดยแยกองค์ประกอบออกเป็น 8 ด้าน ไปสร้างแบบสอบถาม แต่พบว่าด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนมีความเหลื่อมล้ำกันอยู่ ทำให้การวัดไม่ชัดเจน จึงได้แยกออกเป็น 2 ด้าน โดยด้านความอบอุ่นจะเน้นความเป็นมิตรสัมพันธ์ด้านการสนับสนุนจะเน้นความสัมพันธ์ของงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีบรรยากาศขององค์กรตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ซึ่งแบ่งบรรยากาศขององค์กรออกเป็น 9 ด้าน ในการประเมินบรรยากาศขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจาก

1. มีการแยกองค์ประกอบขององค์การละเอียดกว่าทฤษฎีอื่น ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นบรรยากาศขององค์กรได้ทั่วถึง
2. เหมาะสมกับการประเมินบรรยากาศขององค์กรในโรงพยาบาลเซ็นทรัลเมโมเรียล
3. งานวิจัยอื่น ๆ ที่ใช้ทฤษฎีนี้พบว่า สามารถใช้ทฤษฎีนี้อธิบายบรรยากาศขององค์กรได้ครอบคลุม

2. การรับรู้บรรยากาศขององค์กร

2.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการวัดระบบและให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจต่าง ๆ และการแสดงออกต่อสิ่งนั้นๆ โดยพบว่า การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ จะได้รับผลกระทบจากทั้งปัจจัยภายในบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งที่รับรู้และปัจจัยด้านสถานการณ์ (นิศยา เพ็ญศิริินภา, 2545) การรับรู้หมายถึงการที่บุคคลมองไปหรือเห็นอะไรแล้วจะเลือกสิ่งนั้นเข้ามาในจิตสำนึกและเข้าใจความหมายต่อสิ่งนั้นด้วยความรู้ลึกนึกคิดของตนเอง บันทึกความจำด้วยการเลือกสิ่งเร้า การประมวลสิ่งเร้าและแปลผลตีความสิ่งเร้าซึ่งต้องเทียบเคียงกับประสบการณ์เดิมในความจำ หลังจากนั้นจึงแสดงออกมาด้วยการกระทำส่วนบุคคล และยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การรับรู้” ดังนี้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง “ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการประมวลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา” (Schiffman and Knuk, 1991 : 146)

ชัยพร วิชาวุธ (2525) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึงกระบวนการตีความหรือแปลความหมายของมนุษย์ที่ได้จากความรู้สึกลักษณะ เมื่อสิ่งเร้ามากระทบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส โดยการจำแนก คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยระบบการทำงานของสมอง เทียบเคียงกับประสบการณ์เดิมในความจำ ให้กลายเป็นสิ่งหนึ่ง สิ่งใดที่มีความหมาย ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมและนำไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

จำเนียร ช่วง โชติ (2528) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการแปลความหมายกับสิ่งที่เราได้รับ โดยผ่านประสาทสัมผัส และพาตพิงข้อมูลที่แปลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์เฉพาะบุคคล

อรุณ รักธรรม (2528) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงการที่บุคคลมองไปหรือเห็นอะไรแล้วจะเลือกสิ่งนั้นเข้ามาในจิตสำนึกและเข้าใจความหมายต่อสิ่งนั้นด้วยความรู้สึกลักษณะของตนเอง การรับรู้ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นมูลฐานพฤติกรรมของบุคคล และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการกำหนดแบบการประพฤติปฏิบัติในองค์การ

ศุษา จันทร์เอม (2536) กล่าวว่า การรับรู้เป็นการตีความหมายจากการรับสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้ นั้น เราไม่เพียงแต่มองเห็นหรือได้ยินเท่านั้นแต่เราต้องรับรู้ได้ว่าสิ่งที่เรารับรู้นั้นคืออะไร

2.2 ระดับขั้นของการรับรู้

Kraupl Taylor (1966) ได้กำหนดระดับขั้นต่างๆที่ซับซ้อนขึ้นตามลำดับของการรับรู้ไว้ดังนี้

2.2.1 Field of sensations คือ ในการเกิดการรับรู้ขั้นแต่ละครั้งจะมีการรับข้อมูลเข้ามามากกว่า 1 อย่าง เช่น ในขณะที่ฟังการบรรยาย เราจะเห็นทั้งผู้บรรยาย ได้ยินเสียงของผู้บรรยาย และเห็น โสตทัศนอุปกรณ์ไปพร้อมๆกันในคราวเดียวกัน

2.2.2 Sensory percept คือ ขั้นตอนที่มีการรับรู้ข้อมูล เพียงรูปร่างลักษณะเท่านั้น โดยยังไม่มีการเทียบเคียงกับสิ่งที่จดจำได้ (recognition) เป็นขั้นตอนที่ยังไม่ทราบความหมาย เช่น เห็นวัตถุสิ่งหนึ่ง แล้วทราบแต่เพียงว่าเป็นผ้าที่มีรูปร่างเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า โดยที่ยังไม่รู้ว่าแท้จริงแล้วสิ่งนั้นคือธงชาติ

2.2.3 Meaningful percept คือ ขั้นตอนที่มีการรับรู้ความหมายของสิ่งเร้า ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องอาศัยการเทียบเคียงกับสิ่งที่จดจำได้ (recognition) ที่อยู่ในความจำ (Memory) เช่นเมื่อ

เห็นผ้าที่เป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า ที่เป็นแถบสี 5 แถบ โดยมีแถบน้ำเงินใหญ่อยู่ตรงกลาง ถูกประกบด้วย แถบขาวแดงตามลำดับ ในลักษณะที่เป็นริ้วแนวนอน ก็สามารถรับรู้ได้ว่า คือธงชาติไทย

การรับรู้ เป็นประสบการณ์การรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง ในขณะที่จินตนาการ (Imagery) นั้นถูกสร้างขึ้นโดยอยู่ในความควบคุมของจิตใจ เป็นจินตภาพที่ไม่ได้มีการรับรู้เกิดขึ้นจริง โดยปกติแล้วในคนทั่วไปจะไม่มีใครมีความยากลำบากในการแยกสองสิ่งออกจากกัน เช่น ในขณะที่เราจินตนาการถึงอาหารมีออโรย จนถึงแม้ว่าอาจจะคุ้นให้เราน้ำลายสอได้ เช่นเดียวกับการได้เห็นอาหารจริง แต่เราก็อ้อมรู้ดีว่าไม่มีอาหารจริงอยู่ต่อหน้าเรา

2.3 ความสำคัญของการรับรู้

อริยา คูหา (2543) ศึกษาความสำคัญของการรับรู้ไว้ มีดังนี้

1. การรับรู้เป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้
2. การรับรู้ทำให้เกิดอารมณ์และความรู้สึกอันมีผลต่อจิตใจทั้งชั่วคราวและถาวร
3. การรับรู้ทำให้บุคคลมองเห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาปรับเปลี่ยน เลือกระบบ และแยกแยะสิ่งเร้ารอบ ๆ ตัว

ลักษณะสำคัญของการรับรู้มี 6 ประการคือ

1. ต้องมีพื้นฐานข้อมูลหรือความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน (Knowledge Based) หรือถ้าไม่มีความรู้อย่างน้อยต้องมีประสบการณ์เดิมในเรื่องนั้นอยู่บ้าง
2. จะต้องประกอบด้วยข้อวินิจฉัย (Inferential) ในขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ ทั้งนี้เพราะในการรับรู้ ต้องอาศัยวิธีการวินิจฉัย โดยการตั้งสมมติฐานหรือประติดประต่อเรื่องต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้การรับรู้ในสิ่งนั้นเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด
3. จะต้องมีความสามารถในการแยกแยะ (Categorical) ลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญของข้อมูลนั้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยความจำจากประสบการณ์เดิมมาใช้
4. ลักษณะของการรับรู้จะต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Relational) ของข้อมูลต่างๆหลายประเภท
5. กระบวนการของการรับรู้จะต้องอาศัยการดัดแปลง (Adaptive) ข้อมูลจากประสบการณ์เดิมมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น
6. กระบวนการรับรู้มักเป็นไปโดยอัตโนมัติ เป็นการทำงานของสมองในการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ

2.4 กระบวนการรับรู้

กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างซึ่งผลของการรับรู้ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เซอเมอร์ฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn,

Hunt and Osborn, 1982) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการทาง จิตวิทยาเบื้องต้น ในการตีความสิ่งเร้าต่างๆที่ได้สัมผัส เพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีความสำคัญสำหรับผู้รับรู้ การรับรู้ เป็นสิ่งที่ทำให้ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่มีบุคคลใดที่จะมีการรับรู้เหมือนกับบุคคลอื่นเลย ที่เดียว เพราะเมื่อบุคคล ได้รับสิ่งเร้าหรือสิ่งที่รับรู้ก็จะประมวลสิ่งรับรู้นั้นเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตัวเอง

ดังนั้น การที่บุคคลมีพฤติกรรมหรือการกระทำที่แตกต่างกัน ก็เนื่องมาจาก บุคคลมีการรับรู้ในสถานการณ์เฉพาะตัวหรือสภาพแวดล้อมส่วนตัว จึงทำให้การรับรู้ของบุคคลไม่เหมือนกัน ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป

2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

อริยา คูหา (2543) ศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีดังนี้

2.5.1 ตัวแปรจากสิ่งเร้าได้แก่

1) ความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual Constancy) แม้สิ่งเร้าบางอย่างจะมีรูปร่าง ขนาด สีที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากตำแหน่งที่ตั้งเปลี่ยนที่ไป แต่มนุษย์ก็ยังสามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์เดิมนั่นเอง

2) ภาพลวงตา (Perceptual Illusion) บางครั้งการรับรู้ทางประสาทตา อาจจะคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่ง ที่ตั้ง ทิศทางของสิ่งเร้า ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้ที่ผิดไปจากความเป็นจริง

2.5.2 ตัวแปรจากมนุษย์มีดังนี้

1) ความผิดปกติ การรับรู้อาจเปลี่ยนไป เนื่องจากสภาพของบุคคลนั้นมี ความผิดปกติบางประการ

2) ความใส่ใจ (Attention) ความใส่ใจของมนุษย์ในเรื่องต่างๆจะมีระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นความแตกต่างทางธรรมชาติ

3) สมาธิ คือ ความใส่ใจกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเวลาดิติดต่อกันโดยไม่เปลี่ยนความสนใจไปสู่สิ่งอื่น ผลที่ได้จากสมาธิจะทำให้การรับรู้ดีขึ้น และยังเป็นผลดีมาต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิตของมนุษย์

2.5.3 ตัวแปรจากสภาพสังคมและวัฒนธรรม

อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้มนุษย์ มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน เช่น คนในสังคมเมืองจะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าคนในสังคมชนบท คนในป่าจะแยกแยะประเภทของสัตว์ได้ดีกว่าคนในเมือง เป็นต้น

อรุณ รักธรรม (2528) กล่าวถึง เมื่อบุคคลมีการรับรู้หรือมีความรู้ในสิ่งใดแล้วจะรับรู้ในสิ่งนั้นร่วมกับประสบการณ์เดิมแล้วจะเกิดพฤติกรรมในเรื่องนั้นตามการรับรู้ของคน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ สถานการณ์ ความต้องการและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล การรับรู้ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้พฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกันออกไป

สุชา จันทน์เอม (2536) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลจะรับรู้ได้มากน้อยเพียงใด นอกจากจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความต้องการและความสนใจแล้ว ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งเร้า ถ้าคนเราอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและสิ่งเร้ามีคุณสมบัติตลอดจนมีความหมายต่อตัวเขาด้วยแล้ว ย่อมทำให้การรับรู้ดียิ่งขึ้น

ทั้งหมดที่กล่าวมามีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการตอบสนองเป็นการกระทำและพฤติกรรมตามมา การรับรู้มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคลเพราะถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้อง การแสดงพฤติกรรมก็จะออกไปรูปหนึ่ง แต่ถ้าหากบุคคลรับรู้อย่างไม่ถูกต้อง จะทำให้การแสดงพฤติกรรมออกมาในอีกรูปแบบหนึ่ง นั่นคือ การรับรู้มีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ การรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาล เซ็นทรัล เมโมเรียล หมายถึง การรับรู้เบื้องต้น จากจิตสำนึก ประสบการณ์ เพื่อใช้ในการตีความสิ่งเร้าต่างๆ ที่ได้ อ่าน ได้สัมผัส ทำให้ผู้รับรู้ได้ประสบการณ์เพิ่มขึ้นหรือมีความคิดเปลี่ยนไป แต่ทั้งนี้ การรับรู้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัจเจกบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง การศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจสังคม รวมถึงความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของแต่ละบุคคล

2.6 การประเมินบรรยากาศองค์การ

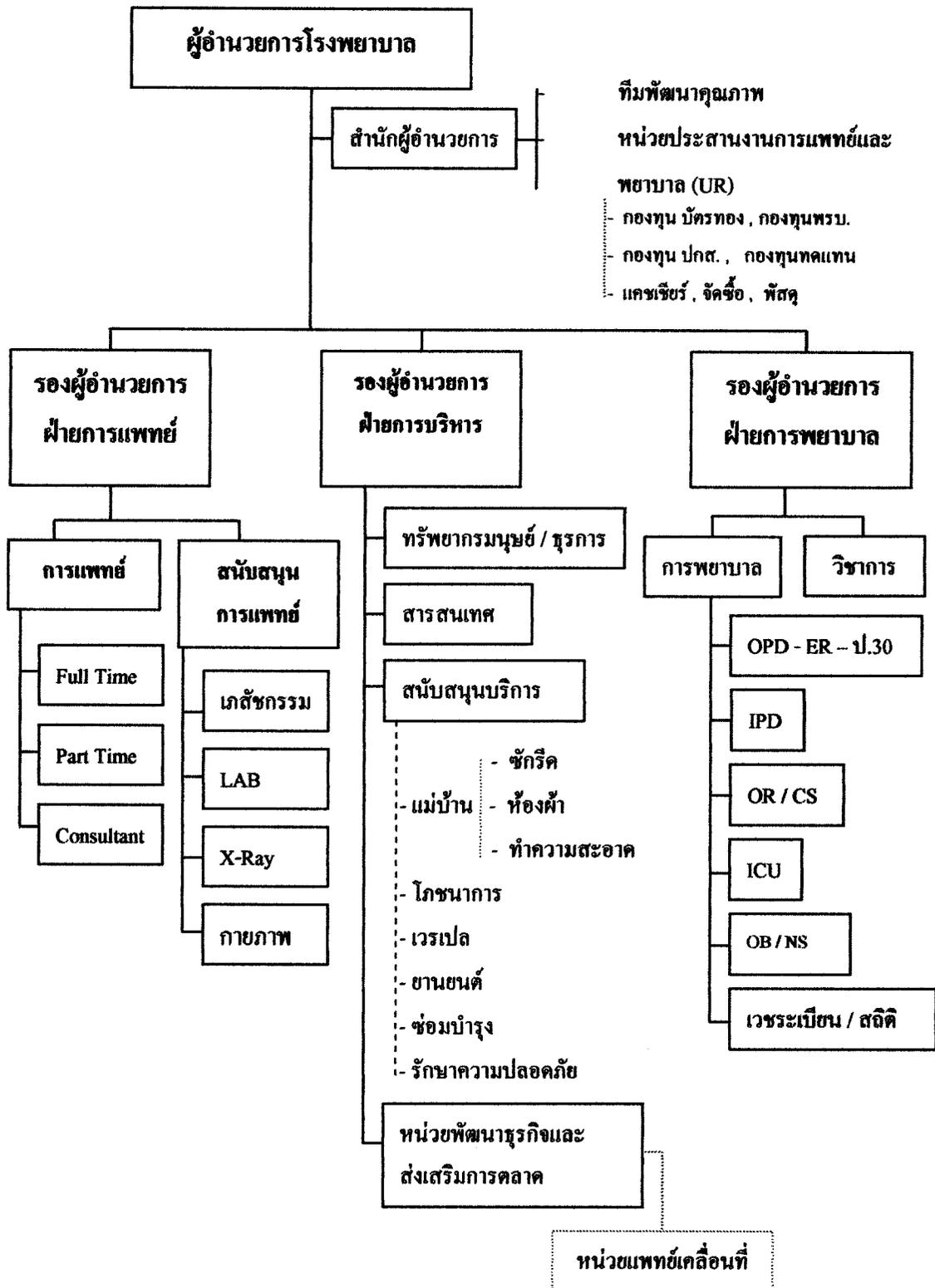
การประเมินบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องทำอยู่เสมอเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การประเมินบรรยากาศองค์การอาจจะทำได้หลายวิธี ถ้าหากผู้บริหารต้องการ ก่อนอื่นจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ เงื่อนไขและองค์ประกอบที่จะต้องการประเมินและวิเคราะห์ ส่วนการรวบรวมข้อมูลนั้นอาจอาศัยการสัมภาษณ์ การสังเกต แบบสอบถาม หรือใช้วิธีการและเครื่องมือทั้งสามผสมกันก็ได้ แต่ส่วนใหญ่จะนิยมใช้แบบสอบถาม องค์ประกอบที่ประเมินนั้นมีผู้กำหนดแตกต่างกันออกไป (ธงชัย วิโรจนาภา, 2544)

สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ซึ่งแบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 9 ด้าน เนื่องจาก

1. มีการแยกองค์ประกอบขององค์การละเอียดกว่าทฤษฎีอื่น ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นบรรยากาศองค์การได้ทั่วถึง
2. เหมาะสมกับการประเมินบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลเซนต์รัล เมโมเรียล
3. งานวิจัยอื่น ๆ ที่ใช้ทฤษฎีนี้พบว่า สามารถใช้ทฤษฎีนี้อธิบายบรรยากาศองค์การได้ครอบคลุม

3. โครงสร้างและการบริหารงานของโรงพยาบาลเซนต์รัล เมโมเรียล

โรงพยาบาลเซนต์รัล เมโมเรียลเป็นโรงพยาบาลเอกชน มีรูปแบบในการบริหารเป็นแบบแสวงหาผลกำไร บริหารงานในรูปของบริษัท แบ่งออกเป็น 2 สาขา โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารโรงพยาบาลออกเป็น 3 ฝ่ายคือ ฝ่ายการแพทย์ ฝ่ายการบริหาร และฝ่ายการพยาบาล ซึ่งสามารถแสดงโครงสร้างการบริหารได้ดังแผนภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 พังโครงสร้างองค์กรของโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ เมโมเรียล (Organization Chart)

ที่มา: คู่มือคุณภาพโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์เชียงใหม่ เมโมเรียล (QM-002)

3.1 ระบบบริหารคุณภาพของโรงพยาบาลเซนต์รัล เมโมเรียล

วิสัยทัศน์

เป็นเลิศด้านบริการ ตามมาตรฐานวิชาชีพ

รับผิดชอบต่อสังคม ยึดถือความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พันธกิจ

1. จัดตั้งและดำรงไว้ซึ่งคุณภาพมาตรฐานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
 2. จัดฝึกอบรมพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
 3. จัดให้มีกลไกการตรวจสอบคุณภาพภายใน เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- เป้าหมายคุณภาพขององค์กร**

โรงพยาบาลเซนต์รัล เมโมเรียล มีเป้าหมายที่จะบริการด้านการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพ ซึ่งได้นำระบบคุณภาพ ISO. 9001 : 2000 มาดำเนินการให้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อเป็นมาตรฐานในการสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีเป้าหมายที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกำลังดำเนินการสู่การรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) ซึ่งตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะขอการรับรองภายในปี 2549

โรงพยาบาลบริหารระบบคุณภาพตามโครงสร้างองค์กร การบริหารของโรงพยาบาล โดยแบ่งฝ่าย/แผนก จัดสายบังคับบัญชาและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ไว้ในคู่มือคุณภาพ ส่วนสายบังคับบัญชาของบุคลากรที่ระดับต่ำกว่า ได้กำหนดไว้ในเอกสาร คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เก็บไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

โรงพยาบาลกำหนดให้มีระบบบริหารงานคุณภาพไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการประกาศใช้ในองค์กร มีการรักษาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง โดยปฏิบัติดังนี้

- 3.1.1 กำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- 3.1.2 กำหนดลำดับก่อนหลังของกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นต่อกันและกัน
- 3.1.3 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้ดำเนินการมีประสิทธิภาพ
- 3.1.4 มั่นใจว่ามีข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนและติดตามการดำเนินงาน
- 3.1.5 วัดผล ติดตาม และวิเคราะห์กระบวนการและการดำเนินการให้ได้ผลตามแผนที่วางไว้ตลอดจนปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.2 การบริหารฝ่าย / แผนก / ตำแหน่งและกลุ่มบุคลากร

จากสถิติจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล ในปี 2549 แบ่งบุคลากรออกเป็น 3 ฝ่าย รวมทั้งหมด 165 คน ประกอบไปด้วย

3.2.1 บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประกอบไปด้วยแพทย์ ทันตแพทย์ เกสัชกร นักเทคนิคการแพทย์ นักรังสีเทคนิค นักกายภาพบำบัดและพนักงานปฏิบัติการ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน

3.2.2 บุคลากรฝ่ายการบริหาร ประกอบไปด้วยทรัพยากรมนุษย์ ชุรการ สารสนเทศ บัญชี / การเงิน ส่งเสริมการตลาดและสนับสนุนบริการ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 52 คน

3.2.3 บุคลากรฝ่ายการพยาบาล ประกอบไปด้วยพยาบาล พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยเหลือคนไข้ วิชาการ / สำนักงานและเจ้าหน้าที่เวชระเบียน โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 83 คน (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 สถิติจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลเซ็นทรัล เมโมเรียล ในปี 2549

| ประเภท | ขนาดองค์กรใหญ่(สาขาที่1) | | ขนาดองค์กรเล็ก(สาขาที่ 2) | | รวม |
|-------------------------|--------------------------|-----------|---------------------------|-----------|-----|
| | FULL TIME | PART TIME | FULL TIME | PART TIME | |
| | (คน) | (คน) | (คน) | (คน) | |
| 1. ฝ่ายการแพทย์ | | | | | |
| - แพทย์ | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| - ทันตแพทย์ | 1 | - | - | - | 1 |
| - เกสัชกร | 1 | 3 | - | 1 | 5 |
| - นักเทคนิคการแพทย์ | 3 | 3 | 1 | - | 7 |
| - นักรังสีเทคนิค | 1 | - | - | - | 1 |
| - นักกายภาพบำบัด | 2 | - | - | - | 2 |
| - พนักงานปฏิบัติการ | 7 | - | - | - | 7 |
| 2. ฝ่ายการบริหาร | | | | | 0 |
| - ทรัพยากรมนุษย์ | 3 | - | 1 | - | 4 |
| - ชุรการ | 2 | - | 1 | - | 3 |
| - สารสนเทศ | 1 | - | - | - | 1 |
| - บัญชี / การเงิน | 13 | - | 2 | - | 15 |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

| ประเภท | ขนาดองค์การใหญ่(สาขาที่1) | | ขนาดองค์การเล็ก(สาขาที่ 2) | | รวม |
|-------------------------|---------------------------|-----------|----------------------------|-----------|------------|
| | FULL TIME | PART TIME | FULL TIME | PART TIME | |
| | (คน) | (คน) | (คน) | (คน) | |
| - ส่งเสริมการตลาด | 3 | - | 1 | - | 4 |
| - สนับสนุนบริการ | 19 | - | 6 | - | 25 |
| 3. ฝ่ายการพยาบาล | | | | | 0 |
| - พยาบาล | 17 | 12 | 6 | 3 | 38 |
| - พยาบาลเทคนิค | - | 1 | - | 1 | 2 |
| - ผู้ช่วยเหลือคนไข้ | 23 | - | 8 | - | 31 |
| - วิชาการ / สำนักงาน | 2 | - | - | - | 2 |
| - เจ้าหน้าที่เวชระเบียน | 8 | - | 2 | - | 10 |
| รวมจำนวนบุคลากร | 109 | 21 | 29 | 6 | 165 |

ที่มา : รายงานข้อมูลสถานพยาบาลและข้อมูลการจัดบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน,
โรงพยาบาลเซ็นทรัลเชียงใหม่ เม โมเรียล (31 มีนาคม 2549)

โดยบุคลากรทั้งหมดมีการเข้า-ออกจากงานอยู่เป็นประจำทุกเดือน ซึ่งจากสถิติการ
เข้า - ออกของบุคลากร โรงพยาบาลเซ็นทรัล เม โมเรียล ในปี 2548 ตั้งแต่เดือนมกราคม 2548 -
ธันวาคม 2548 โดยมีอัตราการเข้า-ออกของบุคลากรทั้งปีรวม 212 คน แบ่งเป็นบุคลากรใหม่ที่เข้า
มาจำนวน 104 คน และบุคลากรทั้งใหม่และเก่าที่ออกไป เป็นจำนวน 108 คน แสดงรายละเอียดดัง
ตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 สถิติการเข้า-ออกของบุคลากรของโรงพยาบาลเซนต์รัล เม โมเรียล ตั้งแต่เดือน
มกราคม ถึง ธันวาคม 2548

| ลำดับที่ | ชื่อแผนก | อัตรากำลังพล | เข้า | ออก | รวม |
|--------------------|-----------------------------|--------------|------------|------------|------------|
| 1 | แผนก - พยาบาล | 12 | 3 | 8 | 11 |
| 2 | แผนก - พยาบาลเทคนิค PN | 6 | 0 | 2 | 2 |
| 3 | แผนก - เภสัชกรรม / ห้องยา | 6 | 7 | 7 | 14 |
| 4 | แผนก - พยาบาลผู้ช่วย / NA. | 8 | 14 | 15 | 29 |
| 5 | แผนก - เทคนิคการแพทย์ (Lab) | 3 | 6 | 4 | 10 |
| 6 | แผนก - กายภาพบำบัด | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 7 | แผนก - เวิร์ป | 4 | 16 | 15 | 31 |
| 8 | แผนก - รังสีเทคนิค (X-Ray) | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 9 | แผนก - รุรการ | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 10 | แผนก - ส่งเสริมการตลาด | 6 | 2 | 5 | 7 |
| 11 | แผนก - เวชระเบียน | 4 | 5 | 8 | 13 |
| 12 | แผนก - ทรัพยากรมนุษย์ | 2 | 4 | 2 | 6 |
| 13 | แผนก - สารสนเทศ | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 14 | แผนก - อาจารย์ประจำโรงเรียน | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | แผนก - ยานยนต์ | 3 | 4 | 3 | 7 |
| 16 | แผนก - โภชนาการ | 3 | 5 | 3 | 8 |
| 17 | แผนก - แม่บ้าน | 3 | 4 | 8 | 12 |
| 18 | แผนก - ช่างซ่อมบำรุง | 5 | 5 | 4 | 9 |
| 19 | แผนก - บัญชี / การเงิน | 12 | 4 | 7 | 11 |
| 20 | แผนก - กู้ชีพ | 4 | 18 | 11 | 29 |
| 21 | แผนก - บริหาร | 4 | 1 | 0 | 1 |
| รวมทั้งสิ้น | | 93 | 104 | 108 | 212 |

3.3 การบริหารงาน

3.3.1 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารของโรงพยาบาลจะแสดงความมุ่งมั่น แสดงหลักฐานของคำมั่นสัญญาในการจัดทำและปรับปรุงระบบบริหารอย่างต่อเนื่อง โดย

1) สื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงาน ให้สอดคล้องต่อการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยการตีประกาศ การให้การฝึกอบรม การประชุมต่างๆ

- 2) กำหนดนโยบายคุณภาพ
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- 4) มีการประชุมทบทวนระบบคุณภาพ
- 5) จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอในการให้บริการ

3.3.2 นโยบายคุณภาพ

คณะกรรมการระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 ของโรงพยาบาล กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงพยาบาล นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ ได้รับการทบทวนจากผู้อำนวยการ และเป็นผู้อนุมัติ และจะถูกจัดทำเป็นเอกสารแจกจ่ายไปยังฝ่าย / แผนก ต่างๆ ที่อยู่ในระบบคุณภาพของโรงพยาบาล

3.3.3 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

แผนคุณภาพของโรงพยาบาล ได้กำหนดไว้ทุกขั้นตอนของกระบวนการ โดยแผนคุณภาพถูกกำหนดไว้ในระเบียบการปฏิบัติที่โรงพยาบาลจัดทำขึ้น ซึ่งจะครอบคลุมทุกกิจกรรม/กระบวนการ แผนคุณภาพที่กำหนดต้องควบคุมทุกจุดของกระบวนการ ควบคุมคุณสมบัติของพนักงาน ผู้รับผิดชอบอุปกรณ์และเครื่องมือ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นไปตามนโยบายของโรงพยาบาล

3.3.4 การบริหารทรัพยากร

ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าฝ่ายต่างๆ รับผิดชอบในการวางแผน สรรหา และจัดสรรทางด้านทรัพยากรด้านบุคลากร การบริหารวัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เวชภัณฑ์ สถานที่ และสิ่งสนับสนุนต่างๆ ให้มีอย่างเพียงพอในการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้คุณภาพตามที่โรงพยาบาลกำหนด

พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ ต้องเป็นพนักงานที่มีความสามารถบนพื้นฐานของความจำเป็นด้านการศึกษา การฝึกอบรม ความสามารถพิเศษและ

ประสบการณ์ ซึ่งเป็นไปตามที่โรงพยาบาลกำหนดจากคำบรรยายลักษณะงาน พนักงานทรัพยากรมนุษย์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านทรัพยากรบุคคล โดยจะเกี่ยวข้องตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก การอนุมัติจ้าง การปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานทราบถึงนโยบายของบริษัท รับทราบเรื่องกฎระเบียบและวินัยต่างๆ รวมถึงสวัสดิการที่จะได้รับ พนักงานจะได้รับการพัฒนาตนเอง โดยมีการจัดการอบรม ทั้งภายในและส่งเข้าร่วมอบรมภายนอก พร้อมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการที่จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงตนเอง หรือในกรณีที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะดำเนินการตามระบบต่อไป

3.3.5 การวัด การวิเคราะห์ การปรับปรุง

โรงพยาบาลกำหนดให้มีการดำเนินการดังนี้

- 1) กำหนดการวางแผนและการดำเนินกิจกรรม การตรวจวัดและเฝ้าติดตามที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามที่ต้องการ และมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น
- 2) กำหนดความจำเป็นและการใช้วิธีการต่างๆ และกลวิธีทางสถิติที่เกี่ยวข้อง

3.3.6 การตรวจประเมินคุณภาพภายใน

โรงพยาบาลได้จัดให้มี และชี้แจงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติในอันที่จะตรวจติดตามระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการทวนสอบกิจกรรมในระบบคุณภาพ และผลที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อให้มั่นใจว่า มีการพัฒนาปรับปรุง และรักษารักษาระบบคุณภาพภายในองค์กร โดยจะดำเนินการตรวจสอบติดตามคุณภาพภายในตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO. 9001:2000 อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

3.3.7 การเฝ้าระวังการให้บริการ

โรงพยาบาลจัดทำและคงไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติการตรวจสอบ และทดสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเป็นไปตามข้อกำหนด และมีการตรวจสอบและทดสอบก่อนนำเข้าระหว่างกระบวนการให้บริการและในขั้นตอนสุดท้าย

3.3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและการปรับปรุง

โรงพยาบาลมีการรวบรวมข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบคุณภาพ โดยผ่านการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ ผลการตรวจประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร เป็นข้อมูลประกอบในการดำเนินการในการประชุมประจำเดือนของโรงพยาบาล

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ กิบสัน อีแวนชีวิกและดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1973) ได้ศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารงานเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในงานในโรงพยาบาลขนาด 450 เตียง โดยใช้แบบสอบถามบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของฮาลพินและครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966) 8 มิติ ส่วนกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลผู้บริหารและเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โรค ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสำเร็จในงานได้รับอิทธิพลจากบรรยากาศมิติอุปสรรค และมิติขาดความสามัคคีในระดับต่ำ แต่อิทธิพลจากบรรยากาศองค์การมิติขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นอิสระในงานได้รับอิทธิพลจากบรรยากาศมิติขาดความสามัคคีอยู่ในระดับต่ำ แต่บรรยากาศมิติขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูง ต่อมาไลออนและอีแวนชีวิก (Lyon & Ivancevich, 1974 อ้างใน ขนิษฐา กุลกฤษฎา, 2539) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โดยใช้แนวคิดของฮาลพินและครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966) เช่นเดียวกันกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 35 คนและผู้บริหาร 99 คน ได้ผลการศึกษาเช่นเดียวกับของกิบสัน, อีแวนชีวิกและดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1973) พบว่าความพึงพอใจในงานจะขึ้นอยู่กับบรรยากาศ องค์การ บราวน์ (Brown, 1990) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการสนับสนุนของบรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำของผู้เทศ และภาวะผู้นำของเพื่อนร่วมงานที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน และต่อการคงอยู่ในงาน ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การและภาวะของผู้นำเป็นสิ่งที่สนับสนุนความพึงพอใจในงาน คุก (Cook, 1966) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรม ผู้นำของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษานาน 303 คน ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่า พฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่ เป็นตัวแปรที่สำคัญของบรรยากาศของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดของ โรงเรียนส่งผลต่อบรรยากาศองค์การของโรงเรียน เช่น โรงเรียนขนาดเล็กมีบรรยากาศแจ่มใส โรงเรียนขนาดใหญ่มีบรรยากาศซึมเซา รุเชย์ และเบเกอร์ (Roueche & Baker, 1987) ได้ศึกษารูปแบบความเป็นเลิศขององค์การแล้ว พบว่าบรรยากาศองค์การเป็นตัวบ่งชี้ประการหนึ่งต่อความเป็นเลิศขององค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญต่อภาวะผู้นำ การวินิจฉัยสั่งการ การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ การสนับสนุน การติดต่อสื่อสารที่เพียงพอ และการให้รางวัล กิลเมอร์ (Gilmer, 1967) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานคือความมั่นคง ปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าในงาน ลักษณะของงานที่ตรงตามความต้องการ การนิเทศงาน สภาพการทำงาน สิ่งตอบแทน สวัสดิการและ สถานที่ทำงานซึ่งผู้บริหารควรที่จะเลือกปัจจัยให้เหมาะสมกับลักษณะงานของบุคคล เพื่อบุคคลจะได้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีผลต่อบรรยากาศองค์การ

นอกจากนั้นบรรยากาศองค์การยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศองค์การที่มีผู้บริหารแสดงออกถึงความเอาใจใส่ให้ความสนใจ ห่วงใยเกื้อกูล สนับสนุนต่อบุคลากร จะมีความพึงพอใจในงานของบุคลากรสูงขึ้นได้ เลวี (Levy, 1989) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบบรรยากาศองค์การที่สนับสนุนความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสาร โครงสร้างองค์การ โอกาสได้รับการพัฒนาความเอาใจใส่ บุคลากรและบรรยากาศการปกครองเป็นปัจจัยที่สนับสนุนความพึงพอใจในงาน เจิมจันทร์ เศษปั้น (2533) ศึกษาพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและบรรยากาศองค์การในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาล ชุมชนภาคเหนือ โดยใช้แบบสอบถามบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล พยาบาลประจำการ จำนวน 703 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การ ในฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์การในฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันตามพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าแห้ว ความทนทานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามตามแนวคิดของฮาลพินและครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการและหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 768 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การมีมิติสัมพันธ์ มิติผลึกคั่น มิติกรุณาปราณี มีความสัมพันธ์ในทางบวกระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าแห้ว ความทนทานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนโกล (Goel, 1981) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเกี่ยวกับการแบ่งงานระหว่างสมาชิก การติดตามงาน การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติการส่งต่ออำนาจในการตัดสินใจ การจัดระบบการติดต่อสื่อสารและการอบรมสั่งสอนบุคลากร ให้มีความรู้ทักษะและข้อสัจย์ สิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานเพื่อองค์การ โดยเสนอว่าควรมีการปรับปรุงบรรยากาศองค์การเพื่อให้แน่ใจว่าบรรยากาศองค์การมีประสิทธิผล ดังนั้นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ต้องจัดระบบของกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ต้องมีการมอบอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม ต้องกำหนดขึ้นการบังคับบัญชาให้สั้น ต้องกำหนดขีดขั้นของหน้าที่สายงานหลัก (สายบังคับบัญชา) และสายงานปรึกษา (สายประสานงาน) ให้ชัดเจน ต้องจัดช่วงการบังคับบัญชาอย่างถูกต้องเหมาะสม ต้องจัดสภาวะการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน สายสมร พักทองอยู่ (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การกับความเป็นวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 8 กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 335 คน โดยใช้แบบสอบถามบรรยากาศองค์การที่สร้างขึ้นตาม

แนวคิดของคอตเตอร์ (Kotter, 1978) ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมคือค่านิยม กระบวนการสำคัญขององค์การ บุคคลและทรัพยากร ระบบสังคมภายใน เทคโนโลยีขององค์การ และการรวมปัจจัยสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

อำพัน ไชยทองศรี (2530) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือ โดยใช้แนวคิดของฮาลพินและ ครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966) ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลชุมชนกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่มีบรรยากาศแบบเปิดและพยาบาลมีความพึงพอใจทั้งในระดับปานกลางและสูง ส่วนโรงพยาบาลชุมชนที่มีบรรยากาศแบบปิดพบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เจิมจันทร์ เชนปั้น (2533) ศึกษาพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและบรรยากาศองค์การในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการเป็นแบบสายกลางและแบบทำงานเป็นทีม ส่วนบรรยากาศองค์การในฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง

สุภาณี ทายธรรม (2536) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในสังกัดกรมการแพทย์กรุงเทพมหานครซึ่งใช้แนวคิดของฮาลพินและ ครอฟท์ (Halpin & Croft, 1966) ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การ มิติขวัญ อุปสรรค มุ่งผลงาน กรุณาปราณี และการดูแลในวิชาชีพ เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กฤตฤกษ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แนวคิดของ บราวน์ และ โมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980) ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์โดยรวมอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์วัดจากการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีต่อองค์ประกอบ 4 ประการคือ โครงสร้างองค์การ กระบวนการที่ใช้ในองค์การ พฤติกรรมผู้นำและพฤติกรรมผู้ร่วมงาน

นอกจากนี้แล้วการศึกษาของสมสมัย สุธีรสานต์และนวลตา อาภาศัพท์กุล (2543) ที่ทำการศึกษายบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาล กรณีศึกษาฝ่ายบริการพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์โดยใช้แบบสอบถามของ อนุวัฒน์ สุขชุติกุล (2538) พบว่าความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของผู้ที่ทำงานในระดับพยาบาลประจำการ ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือการพยาบาล เสมียนและคนงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านการปรับปรุงระบบงาน เป้าหมายและอุดมการณ์ร่วมกันของบุคลากร ส่วนด้านการ

ทำงานเป็นทีม การใช้ความคิดสร้างสรรค์ การให้ความหมายของคุณภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและความพึงพอใจต่อการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน บรรยากาศองค์การจะขึ้นอยู่กับพื้นฐานและประสบการณ์ในสภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละคนเห็นว่ามีความสำคัญต่อตนเองอาจเป็นผลพวงมาจากประสบการณ์เดิมของแต่ละคน (เทพพนม เมืองแมน, 2529 อ้างใน สายสมร พัททองอยู่, 2543) นอกจากนี้ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การทำให้เกิดการรับรู้บรรยากาศองค์การที่แตกต่างกัน ดังนั้นถ้าหากบุคลากรรับรู้บรรยากาศองค์การจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาในสถานศึกษาพยาบาล ได้แก่ งานวิจัยของพูนทรัพย์ คีมาค (2527) ศึกษาพฤติกรรมของผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลกับบรรยากาศองค์การ ในวิทยาลัยสาธารณสุข พบว่าผู้บริหาร โดยส่วนรวมมีพฤติกรรมสองมิติคือ มิติกิจสัมพันธ์และมิติมิตรสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศองค์การ โดยรวมมีแนวโน้มเข้มแข็งใส ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับบรรยากาศองค์การพบว่า มิติกิจสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศองค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมิตรสัมพันธ์ ส่วนกริกสบี (Grigsby, 1991) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศ องค์การจากอิทธิพลของโครงสร้างขององค์การ ซึ่งศึกษาในอาจารย์โรงเรียนพยาบาลที่มีโครงสร้างการบริหารแบบระบบราชการและระบบวิชาชีพ ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างขององค์การจะมีความสัมพันธ์กับความเป็นอิสระ การกดดันในงาน และการควบคุมในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประไพ สุวภิรมย์โชติ (2529) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารกับบรรยากาศองค์การในวิทยาลัยพยาบาลสาธารณสุขภาคจากวิทยาลัยพยาบาลสาธารณสุข 4 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีลักษณะพฤติกรรมแสดงออก และความต้องการค้ำประกันใคร่ผูกพันอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การ โดยรวมมีลักษณะมุ่งประสานสัมพันธ์ ไพศิลปี แผล่งสนาม (2531) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถาบันการศึกษาพยาบาล พบว่าบรรยากาศเป็นแบบปรักษาหารือ ต่อมาสุพิศ ประสพศิลป์ (2540) ได้ศึกษาถึงการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อบรรยากาศองค์การ มี 7 ปัจจัยใหญ่ คือ สภาพแวดล้อมภายนอก ระบบสังคม ภาวะผู้นำ โครงสร้างขององค์การ การดำเนินงานขององค์การ ทรัพยากรขององค์การ และแรงจูงใจ ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การของสถาบันการศึกษาเป็นแบบเน้นทีมมากที่สุด รองลงมาคือแบบเน้นการผลิต เน้นระบบและเน้นคน นอกจากนี้ เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การ โดยรวมและรายด้านในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง และความผูกพันของอาจารย์ อยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์การมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กังสดาล สุทธิวิริสรค์ (2546) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลกำแพงเพชร ตามลักษณะหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ด้านกลุ่มภารกิจ ตำแหน่งปัจจุบันในการปฏิบัติงาน ลักษณะกลุ่มวิชาชีพและระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานในภาพรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่พบว่าในรายด้านกลุ่มวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบของบุคลากรสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ใช่วิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญ แต่พบว่าค่าเฉลี่ยที่ต่ำในแต่ละด้าน ในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติของบุคลากรและในสภาวะที่สภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายทำให้องค์การแต่ละองค์การมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะในสภาวะการณ์ปัจจุบันได้มีการนำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมาดำเนินการอย่างแพร่หลาย ทำให้ผู้วิจัยสนใจเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ 9 ด้านคือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากร ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความเสี่ยงในงานและการรับความเสี่ยงในงาน ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีของกลุ่มน่าที่จะเป็นแนวทางและเป็นข้อมูลเบื้องต้น ในอันที่จะนำผลการศึกษา มาพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมได้ เพราะบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและความสำเร็จขององค์การ โดยผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) เป็นแนวทางในการศึกษาบรรยากาศองค์การ