

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ระบบราชการไทยมีลักษณะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีโครงสร้างที่ซับซ้อน กระบวนการทำงานหลายขั้นตอน มีกลไก กฎ ระเบียบที่ยุ่งยาก และขาดความคล่องตัว ในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้มีขนาดเล็ก มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และเป็นเครื่องมือผลักดันนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาประเทศการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบองค์รวม ทั้งด้านบทบาท ภารกิจวิธีการบริหารงานภาครัฐ ระบบงบประมาณ การเงินและการพัสดุ ระบบบริหารงานบุคคล กฎหมาย รวมถึงวัฒนธรรมค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานให้สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ใน 3 มิติ คือ มิติของผู้รับบริการ มิติของการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างขององค์กรของรัฐ และมิติของการบริหารกำลังคนของภาครัฐ ซึ่งการบริหารภาครัฐแนวใหม่มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลผลิต (productivity) ที่จะนำไปสู่ความอยู่ดีมีสุขของประชาชน รัฐบาลจึงได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ ขึ้น เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรของส่วนราชการมีการตื่นตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงอีกทั้งได้สร้างกลไกในการติดตาม ตรวจสอบ และกำกับดูแลที่ชัดเจนเป็นระบบ ดังนั้นบุคลากรของส่วนราชการต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ขององค์กรการที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว นั้น มีผลกระทบต่อระบบการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร จะเห็นได้ว่าในองค์กรต่าง ๆ สิ่งสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ก็คือ บุคลากรในองค์กรนั้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินงาน ถ้าจะส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเป็นอย่างดีด้วย อีกทั้งยังเป็นการผลักดันให้บุคคลแต่ละบุคคลสามารถปรับตัวและพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด (สุदारตัน ราชสาร, 2551, หน้า 1)

ระบบการบริหารหรือการจัดการไม่สามารถอยู่ได้ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์กรอยู่ตลอดเวลา ทั้งสิ่งนำเข้าในรูปทรัพยากรก็ดี กระบวนการบริหารก็ดี และการนำออกผลผลิตก็ดี ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ มากมายทั้งภายนอกและภายใน กฎเกณฑ์สำคัญในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลคือ รู้และเข้าใจธรรมชาติของบรรยากาศภายในองค์กรและบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ โดยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศเหล่านั้นกับองค์กรให้สมดุลกันตลอดเวลา บรรยากาศองค์กรเป็นพลังเงื่อนไขทั้งหมดที่มีศักยภาพในการสร้างผลกระทบต่อการดำเนินงานและนำมาซึ่งความสำเร็จและ

ความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายองค์กร หัวหน้าองค์กรทุกประเภทต้องพิจารณาถึงบรรยากาศที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อโอกาสที่เอื้ออำนวย อุปสรรคและแผนในอนาคต (ตุลา มหาพสุชานนท์, 2547, หน้า 95)

บรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับผู้ทำงานในองค์กรทุกคนที่ทำงานในองค์กร จะต้องรับรู้และสัมผัสกับบรรยากาศในแต่ละองค์กร บรรยากาศขององค์กรหรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างหรือเปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย บรรยากาศขององค์กรจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร หากบุคคลมีความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์กรหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความเต็มใจในการทำงานและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ถ้าหากบุคคลไม่พึงพอใจในบรรยากาศขององค์กรหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะทำให้เกิดความไม่เต็มใจและไม่ทุ่มเทในการทำงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและผลการปฏิบัติงานต่ำลง และบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร นิภา แก้วศรีงาม (2542, หน้า 204) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีได้ และสวิสเซอร์ (Switzer, 2000, p. 2) กล่าวว่า ถ้าองค์กรใดมีบรรยากาศขององค์กรที่ไม่ดี มีการบริหารแบบใช้อำนาจพนักงานต้องทำตามระเบียบอย่างเคร่งครัด จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน มีทัศนคติไม่ดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ขาดความเอาใจใส่และขาดความร่วมมือในการทำงาน ในทางตรงข้ามถ้าองค์กรใดมีบรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความร่วมมือในการทำงาน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างพนักงานจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถลดความขัดแย้งและอุปสรรคในการทำงานได้

นอกจากองค์กรจะเห็นความสำคัญบรรยากาศขององค์กรแล้ว ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพในการบริการด้วย ซึ่งคุณภาพในการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการหรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว และใช้เป็นวิธีทางในการเพิ่มผลผลิตภาพ ความพอใจในงานของบุคลากรที่มาใช้บริการ คุณภาพในการบริการขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้รับบริการ นั่นคือ คุณภาพในสายตาของผู้รับบริการเกิดจากเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น บริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ จนหลายครั้งเป็นที่กล่าวถึงอย่างกว้างขวางว่าคุณภาพคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพไว้ว่ามีคุณสมบัติ 8 ประการ คือ 1) ทำให้สุขภาพของผู้ป่วยดีขึ้นอย่างดีที่สุด 2) เน้นถึงการส่งเสริม

สุขภาพและการป้องกันโรค 3) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม 4) พยายามให้ผู้ป่วย รับประทาน ให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในกระบวนการรักษาและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง 5) อยู่บนพื้นฐานของหลักการวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ได้รับการยอมรับ 6) คำนึงถึงความอยู่ดี มีสุขของผู้ป่วย 7) ใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรในระบบสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพ และ 8) บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอ สำหรับการรักษาที่ต่อเนื่อง และกระบวนการตรวจสอบ ภายหลังได้ (อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2542, หน้า 311)

การที่องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับคุณภาพในการบริการ เนื่องจากการดูแล เอาใจใส่บริการด้วยความตั้งใจที่องค์กรจัดทำให้แก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย การเข้าถึงได้ ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ การสื่อสาร มีการแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการรับทราบ ในภาษาที่เข้าใจ และรับฟังผู้รับบริการ และเข้าใจผู้รับบริการ รับรู้ถึงความต้องการของ ผู้รับบริการ และสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการคือ การรักษาระดับ การบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพให้การบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูล ต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจบริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ เมื่อมี ความต้องการ ณ สถานที่ที่ต้องการในรูปแบบที่ต้องการ นักการตลาดต้องทำการวิจัยให้ทราบ ถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจใดก็ตาม วิธีการสร้างความ แตกต่างของธุรกิจบริการคือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังที่เกิดจาก ประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยยึดเกณฑ์ ภายหลัง

โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้านการแพทย์ ทั้งในสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล และในชุมชน โดยมีหน้าที่ทั่วไปในการรักษาพยาบาล การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาบุคลากร และการวิจัยด้านการแพทย์และสาธารณสุข และมี ค่านิยมทั่วไปที่เน้นการให้บริการที่มีคุณธรรม มีคุณภาพ และให้ผู้รับบริการ เป็นศูนย์กลาง โดยงานของโรงพยาบาลจำแนกเป็นงานบริการ งานสนับสนุน งานพัฒนา งานบริหาร โรงพยาบาล งานบริการของโรงพยาบาลเป็นงานหลักที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาลที่ให้ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และประทับใจ ซึ่งประกอบด้วยงานบริการรักษา พยาบาลผู้ป่วย งานบริการส่งต่อผู้ป่วย งานบริการญาติและครอบครัวของผู้ป่วย งานบริการ ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค งานบริการดูแลสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานบริการ ตรวจวินิจฉัยโรค งานบริการด้านเภสัชกรรม งานบริการด้านโภชนาการ งานบริการฟื้นฟูสภาพ ผู้ป่วย งานบริการทันตกรรม งานบริการด้านการวิจัย งานบริการให้การศึกษาและฝึกอบรม และงานบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาล งานสนับสนุนงานบริการของโรงพยาบาลเป็นงานที่ช่วย สนับสนุนและเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการของโรงพยาบาลทำงานได้อย่างเต็มที่

ซึ่งประกอบด้วยงานสนับสนุนงานบริการด้านคน ด้านสิ่งของ ด้านเงิน ด้านวิชาการ และเทคโนโลยี และงานสนับสนุนงานบริการโดยรวม (กวี วรกวิน, 2551, หน้า 6)

โรงพยาบาลลพบุรีเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทศตวรรษระดับสูง และศูนย์แพทย์เชี่ยวชาญด้านมะเร็งระดับต้นอย่างมีคุณภาพ ชำรงไว้ซึ่งคุณธรรม จริยธรรม โรงพยาบาลลพบุรีมีการเพิ่มความเชื่อถือและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ลดความผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เพิ่มความพึงพอใจ ขยายการบริการเชิงรุก พัฒนางานบริหารการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม และพัฒนาโรงพยาบาลสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลลพบุรีมีการบริการและคลินิก 21 แผนก ได้แก่ 1) ตรวจโรคทั่วไป 2) คลินิกนอกเวลาราชการ 3) คลินิกประกันสังคม 4) คลินิกศัลยกรรม 5) คลินิกกระดูกและข้อ 6) คลินิกฝังเข็ม 7) คลินิกเบาหวานและต่อมไร้ท่อ 8) คลินิกหัวใจและความดันโลหิตสูง 9) คลินิกวัณโรคและโรคปอด 10) คลินิกโรคไต 11) คลินิกโรคทางเดินอาหาร 12) คลินิกนรีเวชและวางแผนครอบครัว 13) คลินิกฝากครรภ์ 14) คลินิกกุมารเวชกรรม 15) คลินิกสุขภาพเด็กดี 16) คลินิกจักษุ 17) คลินิกโรคผิวหนัง 18) คลินิกทันตกรรม 19) คลินิกทันตกรรมนอกเวลา 20) บริการให้คำปรึกษาโรคจิต ยาเสพติดและโรคเอดส์ และ 21) บริการให้คำปรึกษาสุขภาพทั่วไป (สมชาย โอวัฒนาพานิช, 2551, หน้า 4)

คุณภาพในการบริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลลพบุรี เนื่องจากในการทำงานของโรงพยาบาลลพบุรีเน้นการบริการเป็นหลัก และโรงพยาบาลลพบุรีเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดลพบุรี ประชาชนเข้ามารับบริการกันมาก โรงพยาบาลลพบุรีรักษาในราคาไม่แพงมากนัก แต่ก็ต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการด้วย ในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรีต้องการคุณภาพการบริการมากกว่าปริมาณ ในการบริการควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้รับบริการโดยทันที ฉับพลัน ความรู้และความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้ให้บริการ และความสามารถในการสื่อสารถึงความเชื่อมั่น แต่ปัญหาในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรีในการบริการบางส่วนยังมีปัญหาในการบริการอยู่ เช่น ความล่าช้าในการรับบริการ เพราะผู้รับบริการเข้ามารักษาตัวกันมาก ทำให้อาจการรับบริการที่นาน อาจใช้เวลารอการรับบริการเป็นวัน ทำให้เสียเวลาในการรอคอย (สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์, 2550, หน้า 2)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรีว่าเป็นอย่างไร เนื่องจากผู้รับบริการถือเป็นบุคลากรที่สำคัญในการตอบสนองนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ผลของการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับหน่วยงานในการวางแผน เพื่อพิจารณานำปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมคุณภาพการบริการเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้โรงพยาบาลลพบุรีมีการบริการที่เป็นเลิศ และช่วยพัฒนางานด้านการบริการของโรงพยาบาลลพบุรีให้ได้มาตรฐานทัดเทียมกับโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ 3 ประการ ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการ และลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารของโรงพยาบาลลพบุรีที่จะนำไปพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้โรงพยาบาลลพบุรีได้พัฒนางานไปสู่คุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาลลพบุรี และที่สำคัญคือเป็นการพัฒนาการดำเนินงานโดยอาศัยการวิจัยเป็นฐาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาถึงบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านคุณภาพในการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อถือและไว้วางใจ 2) การให้ความมั่นใจ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ 4) การดูแลเอาใจใส่ และ 5) รูปลักษณ์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำนวน 970 คน (ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี, 2550, หน้า 1)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) การหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน (วิลโล ทองแผ่, 2542, หน้า 97)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

3.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี
- 2) 25 – 40 ปี
- 3) 41 – 55 ปี
- 4) มากกว่า 55 ปี

3.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง
- 4) แยกกันอยู่

3.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
- 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 – 10,000 บาท
- 3) 10,001 – 20,000 บาท
- 4) 20,001 – 30,000 บาท
- 5) มากกว่า 30,000 บาท

3.1.6 ตำแหน่งงาน

- 1) ข้าราชการ
- 2) ลูกจ้างประจำ
- 3) ลูกจ้างชั่วคราว

3.1.7 กลุ่มงาน

- 1) กลุ่มอำนวยการ
- 2) กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิและทุติยภูมิ

- 3) กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ
- 4) กลุ่มการพยาบาล
- 5) กลุ่มภารกิจด้านบริการตติยภูมิ
- 6) กลุ่มพัฒนาคุณภาพ

3.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ประกอบด้วย

3.2.1 บรรยากาศองค์การ ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความเป็นผู้นำ 3) เป้าหมายขององค์การ และ 4) การติดต่อสื่อสาร

3.2.2 คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 2) การให้ความมั่นใจ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ 4) การดูแลเอาใจใส่ และ 5) รูปลักษณ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ มีสภาพเหมือนบรรยากาศรอบ ๆ ตัว ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์การมีความคิด ความรู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรในองค์การ

2. คุณภาพในการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง การสัมผัสที่เบิกบาน บริการที่ถูกต้องก่อให้เกิดประโยชน์และความสุขแก่ผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจ

3. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้น และทำความเข้าใจความหมาย การติดต่อสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยการตีความหมายจากการรับสัมผัส การรู้จักสิ่งต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยา การแสดงออกถึงการรับรู้ในความรู้สึกและผลกระทบที่ได้รับ เพื่อประเมินค่าตัดสินใจและแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง ขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ

4. โครงสร้างองค์การ หมายถึง สิ่งที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับขนาดขององค์การ ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหาร บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอก การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ตัวกำหนดรูปร่างของแผนงาน กลุ่มงาน สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ และระเบียบข้อบังคับ การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น มีการจัดแบ่งทรัพยากรต่าง ๆ และการกำหนดวิธีการรายงานตามสายบังคับบัญชาในระหว่างกลุ่มคน

5. ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติ มอบหมายงานให้ทำโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และมีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ

6. เป้าหมายขององค์กร หมายถึง จุดหมายปลายทางที่กำหนดขึ้น เป้าหมายขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งที่นำองค์กรสู่ทิศทางที่กำหนดไว้ได้ เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อทิศทางสุดท้ายที่กำหนดไว้ในองค์กรนั้น ๆ องค์กรจะแตกต่างกันที่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นสำหรับองค์กร ความแตกต่างในเป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทขององค์กรอย่างหนึ่ง

7. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลสัมพันธ์ติดต่อกันเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ ข้อสำคัญข่าวสารที่ออกไปนั้นจะต้องให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจได้ และเป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศ เพราะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม

8. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง การแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและตรงต่อเวลา ในการบริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ

9. การให้ความมั่นใจ หมายถึง การให้ความมั่นใจในการบริการ มีความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการ มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ โดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ

10. การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง ความตั้งใจและเต็มใจที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการมีความอดทนต่อการกระทำของผู้รับบริการทุกรูปแบบ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ

11. การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนบริการและหลังบริการ แสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นส่วนตัวถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

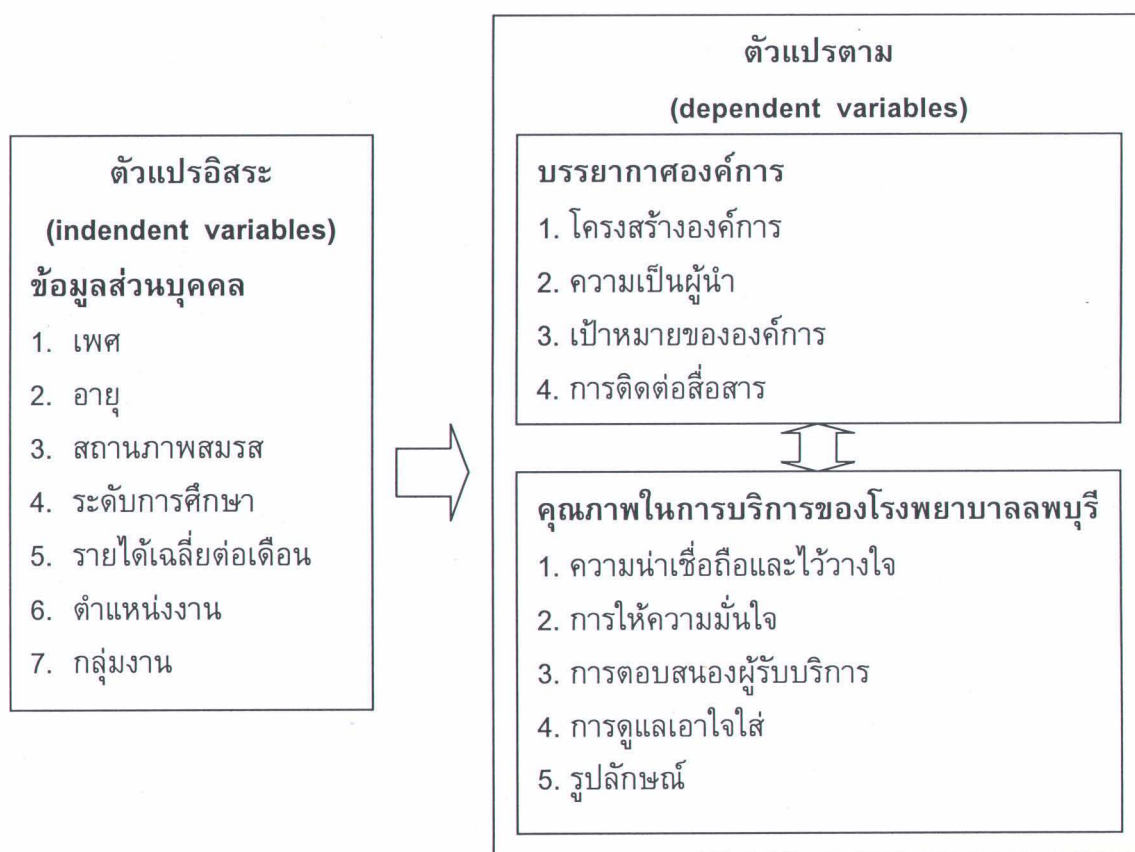
12. รูปลักษณ์ หมายถึง ความมีลักษณะเฉพาะขององค์กรและผู้ให้บริการ ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ วัสดุอุปกรณ์มีความสวยงาม และมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

13. ข้าราชการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติราชการในโรงพยาบาลลพบุรี บุคคลซึ่งรับราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณรายจ่าย หมาดเงินเดือน

14. ลูกจ้าง หมายถึง ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่โรงพยาบาลลพบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ตามแนวคิดของสมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2550, หน้า 24) และฟอร์แฮนด์ (Forehand, 2003, p.25) สรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี
2. ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี
3. บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้าง

ของโรงพยาบาลลพบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน