

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขอเสนอสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.2 หน้าที่ทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.3 ค่านิยมทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.4 งานของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.5 เข็มมุ่งโรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.6 ยุทธศาสตร์โรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.7 บริการและคลินิกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.8 การจัดบริการแก่ผู้ประกันตนของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 1.9 กลุ่มงานของโรงพยาบาลลพบุรี
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
 - 2.1 ความหมายของการรับรู้
 - 2.2 องค์ประกอบของการรับรู้
 - 2.3 ลักษณะของการรับรู้
 - 2.4 กระบวนการของการรับรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
 - 3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ
 - 3.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ
 - 3.3 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ
 - 3.4 บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ
 - 4.1 ความหมายของคุณภาพในการบริการ
 - 4.2 ลักษณะของคุณภาพในการบริการ
 - 4.3 การวัดคุณภาพในการบริการ
 - 4.4 ปัจจัยของคุณภาพในการบริการ
 - 4.5 การบริหารคุณภาพในการบริการ
 - 4.6 คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

5. บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 5.1 โครงสร้างองค์การ
 - 5.2 ความเป็นผู้นำ
 - 5.3 เป้าหมายขององค์การ
 - 5.4 การติดต่อสื่อสาร
6. คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี
 - 6.1 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
 - 6.2 การให้ความมั่นใจ
 - 6.3 การตอบสนองผู้รับบริการ
 - 6.4 การดูแลเอาใจใส่
 - 6.5 รูปลักษณ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

สภาพทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาของโรงพยาบาลลพบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี (2550, หน้า 1) กล่าวว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาของโรงพยาบาลลพบุรี ดังนี้

วิสัยทัศน์ คือ เป็นโรงพยาบาลคุณภาพที่ยั่งยืน

พันธกิจ คือ ให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทศตวรรษระดับสูง และศูนย์แพทย์เชี่ยวชาญด้านมะเร็งระดับต้น โดยอย่างมีคุณภาพ ชำรงไว้ซึ่งคุณธรรมจริยธรรม

ปรัชญา คือ การทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

2. หน้าที่ทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี (2550, หน้า 1) กล่าวว่า โรงพยาบาลลพบุรีมีหน้าที่ ดังนี้

- 2.1 รักษาพยาบาลผู้ป่วยอย่างครบวงจร
- 2.2 พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ
- 2.3 บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- 2.4 พัฒนาบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุข
- 2.5 ศึกษา ค้นคว้า วิจัย ด้านการแพทย์และสาธารณสุข



3. คำนิยมทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี (2550, หน้า 2) กล่าวว่า โรงพยาบาลลพบุรีมี คำนิยมทั่วไป ดังนี้

3.1 ให้บริการด้วยใจที่เปี่ยมด้วยคุณธรรมและมนุษยธรรมที่ดี สุดความสามารถ และไม่เลือกชั้นวรรณะ

3.2 ให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

3.3 มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

3.4 มีแนวคิดเชิงบวกและสร้างสรรค์

3.5 ร่วมมือร่วมใจกันทั้งระหว่างทุก ๆ คนในโรงพยาบาล และกับประชาชนทุกคน ในชุมชนที่ตั้งของโรงพยาบาล

4. งานของโรงพยาบาลลพบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี (2550, หน้า 3-5) กล่าวว่า งานของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านงานบริการ

งานบริการของโรงพยาบาลเป็นงานหลักที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ที่มุ่ง ดำเนินการให้ผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลทุกคน ได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และ ประทับใจ ตั้งแต่เข้ามาจนกระทั่งกลับออกไป ประกอบด้วยงานบริการ 13 ด้าน คือ

4.1.1 งานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย มี 2 ลักษณะงาน ดังนี้

4.1.1.1 งานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก คือ งานรักษาพยาบาล ผู้ป่วยที่มารับบริการจากโรงพยาบาล โดยยังไม่ได้รับไว้เป็น ผู้ป่วยใน จำแนกออกเป็น 3 งาน คือ

1) งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน คือ งานรักษาพยาบาล ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างรีบด่วน เช่น ผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุ หมดสติ จม น้ำ ปวดท้องมาก ถูกงูกัด ฆ่าตัวตาย หรือหัวใจวาย เป็นต้น เพราะถ้าได้รับการดูแลล่าช้าอาจมี อันตรายถึงพิการหรือเสียชีวิตได้

2) งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป คือ งานรักษาพยาบาล ผู้ป่วยที่ยังไม่จำเป็นต้องได้รับการที่รีบด่วนมากนักและสามารถรอได้ แต่จะต้องมีระบบการ เฝ้าระวังดูแลอาการของผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด และถ้าเกิดอาการที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษา รีบด่วนและสามารถส่งไปยังหน่วยรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉินได้ทันที

3) งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะโรค คือ งานรักษาพยาบาล ผู้ป่วยที่ทราบแน่นอนว่าเป็นโรคใด เพื่อจัดบริการรักษาพยาบาลเฉพาะโรคนั้น ให้ผู้ป่วยได้รับ บริการที่ครบถ้วน รวดเร็ว ต่อเนื่อง ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย และสะดวกทั้งผู้ให้บริการ

และผู้รับบริการ เช่น การจัดคลินิกเฉพาะโรคหัวใจ โรคเบาหวาน โรคไต เป็นต้น โดยควรจัดขึ้นเมื่อมีผู้มารับบริการแต่ละครั้งไม่น้อยกว่า 20 คน

4.1.1.2 งานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน คือ งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่เข้านอนพักรักษาในโรงพยาบาล

1) เกณฑ์ในการรับผู้ป่วยเข้านอนพักรักษาในโรงพยาบาล มีดังนี้ 1) ผู้ป่วยที่มีอาการหนักหรือวิกฤต คือ เป็นโรคหรือมีสภาวะที่จะก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิต เช่น ผู้ป่วยหัวใจวาย ผู้ป่วยหัวใจขาดเลือด ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินของหลอดเลือดในสมอง ผู้ป่วยที่อยู่ในสภาวะระบบไหลเวียนเลือดล้มเหลว ผู้ป่วยที่สูญเสียเลือดมาก เป็นต้น 2) ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการรักษาด้วยการผ่าตัดใหญ่ เช่น ผ่าตัดหัวใจ ผ่าตัดสมอง ผ่าตัดปอด ผ่าตัดตับ ผ่าตัดกระเพาะลำไส้ ผ่าตัดมดลูก ผ่าตัดกระดูก เป็นต้น เนื่องจากต้องการได้รับการดูแลรักษาอย่างใกล้ชิด ทั้งก่อนผ่าตัด ในขณะที่ผ่าตัด และภายหลังการผ่าตัด 3) ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลหรือควบคุมสภาวะร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรค ให้ทราบแน่นอนว่าเป็นโรคอะไร ที่ไม่สามารถทำได้หรือทำได้แต่อาจเกิดอันตรายหรือเกิดความเบี่ยงเบนไป ถ้าไม่รับไว้ดูแลในโรงพยาบาล เช่น ผู้ป่วยที่ต้องเจาะตับหรือไต เพื่อการวินิจฉัยโรค เป็นต้น และ 4) ผู้ป่วยที่อาจเกิดอันตรายแก่ชีวิตหรืออาจเกิดภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรง ถ้าให้กลับไปรักษาตัวที่บ้าน เช่น ผู้ป่วยที่มีไข้สูง ท้องเดินอย่างรุนแรง ได้รับการกระทบกระเทือนอย่างรุนแรงที่ศีรษะ ที่อาจมีเลือดออกภายในสมอง หรือผู้ป่วยที่มีภาวะผิดปกติทางจิต เป็นต้น

2) งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน จำแนกเป็น 5 งาน คือ 1) งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป คือ งานรักษาพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยทุก ๆ คนที่เข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ได้แก่ ให้การดูแลด้านสุขอนามัย เช่น ความสะอาดของร่างกาย การถ่ายปัสสาวะ อุจจาระ และการนอนหลับ เป็นต้น การดูแลความสะอาดของเสื้อผ้าที่นอน และเครื่องใช้ การดูแลด้านอาหารและน้ำดื่มให้สะอาด และการส่งเสริมการหายจากโรค การดูแลด้านจิตใจให้ผ่อนคลาย ไม่วิตกกังวล และมีกำลังใจที่เข้มแข็ง และการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมให้สะอาด ปราศจากเชื้อโรค และสิ่งปนื้อก 2) งานรักษาพยาบาลเฉพาะผู้ป่วย คือ งานรักษาพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยแต่ละคนตามสภาวะของผู้ป่วยและโรคของผู้ป่วยนั้น ได้แก่ การให้ยา การให้เลือด การดูแลรักษาแผล การป้องกัน ภาวะแทรกซ้อน การดูแลเฉพาะเรื่อง และให้การรักษาเฉพาะโรค 3) งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต คือ งานรักษาพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยที่มีอาการหนักที่อาจเกิดอันตรายถึงชีวิตได้ง่าย และต้องให้การดูแลรักษาอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของโรคและผลการรักษา วิเคราะห์ ประเมิน และเปลี่ยนแปลงวิธีการรักษาให้เหมาะสมและทันเวลาอยู่เสมอ 4) งานผ่าตัดรักษาผู้ป่วย คือ งานรักษาพยาบาลผู้ที่ต้องได้รับการผ่าตัดร่างกาย เพื่อการรักษา เช่น ผ่าตัดสมอง ผ่าตัดหัวใจ ผ่าตัดในช่องอก ผ่าตัดตา ผ่าตัดไต ผ่าตัดกระดูก เป็นต้น ซึ่งต้องใช้สถานที่ อุปกรณ์ ทีมผ่าตัด และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเพาะในการ

ดำเนินงาน และ 5) การทำคลอด คือ งานรักษาพยาบาลหญิงมีครรภ์ในระยะที่ทารกในท้องมักจะคลอดออกมาชมโลกลงอย่างปลอดภัยทั้งแม่และลูก

3) งานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในชุมชน คือ งานรักษาพยาบาลที่จัดให้กับประชาชน ณ ชุมชนที่อยู่ของประชาชน จำแนกเป็น 3 งาน คือ 1) งานดูแลผู้ป่วยที่บ้าน คือ งานรักษาพยาบาลผู้ป่วย ณ บ้านผู้ป่วย มักจะให้บริการกับผู้ป่วยที่อยู่ในระยะพักฟื้นหลังจากกลับจากโรงพยาบาล ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยสูงอายุ หญิงมีครรภ์และหลังคลอด เพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนให้ผู้ป่วยหายเป็นปกติโดยเร็ว ช่วยลดภาวะ ลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยและครอบครัว เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการดูแลรักษาผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น 2) งานหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่สู่ชุมชนที่ห่างไกลจากโรงพยาบาล เพื่อให้บริการสาธารณสุขแบบเบ็ดเสร็จ รวมทั้งการรักษาพยาบาลในชุมชนที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่สามารถเดินทางไปรับบริการที่โรงพยาบาลได้โดยสะดวก โดยทั่วไปจะจัดให้มีเดือนละประมาณ 1 ครั้ง/ชุมชน และ 3) งานหน่วยแพทย์/บริการรักษาพยาบาลเฉพาะกิจ เช่น การจัดหน่วยบริการรักษาพยาบาลตามงานเทศกาลประจำปีต่าง ๆ ทั้งในพื้นที่รับผิดชอบและงานของส่วนรวมของจังหวัด

4.1.2 งานบริการส่งต่อผู้ป่วย ได้แก่ งานรับผู้ป่วยที่บุคคล/สถานพยาบาลอื่นส่งมาไว้รักษาในโรงพยาบาลและงานส่งผู้ป่วยไปรักษายังโรงพยาบาลอื่น

4.1.3 งานบริการญาติและครอบครัวของผู้ป่วย ได้แก่ งานให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการรักษาผู้ป่วย งานให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเจ็บป่วย งานช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล งานสอนการดูแลผู้ป่วย งานส่งผู้ป่วยกลับบ้าน งานบริการอาหาร เครื่องใช้ และสิ่งของเยี่ยมผู้ป่วย งานบริการที่พัก และอำนวยความสะดวก

4.1.4 งานบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ได้แก่

4.1.4.1 งานให้คำปรึกษาและตรวจสุขภาพก่อนแต่งงาน/ก่อนมีบุตร ให้มีความพร้อมทั้งร่างกายจิตใจและเศรษฐกิจ

4.1.4.2 งานดูแลหญิงมีครรภ์ ให้มีสุขภาพดี ป้องกันโรคที่อาจเกิดกับลูก ให้มีความพร้อมในการคลอด และมีความพร้อมในการเป็นพ่อเป็นแม่

4.1.4.3 งานดูแลหญิงหลังคลอด คือ การดูแลแม่ในช่วง 6 สัปดาห์หลังคลอด เพื่อดูแลสุขภาพแม่ให้กลับสู่ภาวะปกติ และให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาการเลี้ยงดูของพ่อแม่ รวมทั้งการวางแผนครอบครัว

4.1.4.4 การดูแลเด็กทารก คือ การดูแลเด็กตั้งแต่แรกคลอดจนถึงอายุ 24 เดือน ให้มีสุขภาพดี มีพัฒนาการทางร่างกาย สมอง สติปัญญา และพัฒนาการทางสังคมที่สมวัย ได้รับความคุ้มครองป้องกันโรคตามมาตรฐานสากล และได้รับการแก้ไขความผิดปกติใด ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และทันเวลา

4.1.4.5 การดูแลเด็กวัยก่อนเรียน คือ การดูแลเด็กอายุ 24 – 59 เดือน ให้มีสุขภาพดี เช่นเดียวกับวัยทารก แต่เพิ่มเติมด้านการป้องกันอุบัติเหตุ และการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ระบบโรงเรียน

4.1.4.6 การดูแลเด็กวัยเรียน คือ การดูแลเด็กอายุ 5 – 14 ปี ที่อยู่ในระบบโรงเรียนตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้มีสุขภาพดี เพื่อให้สามารถศึกษาเล่าเรียนได้เต็มสติปัญญาความสามารถ เป็นคนดีและเป็นกำลังสำคัญของสังคม และประเทศชาติในอนาคต มีคุณธรรม มีสุขนิสัย และพฤติกรรมสุขภาพที่ดี

4.1.4.7 การดูแลเด็กวัยรุ่น คือ การดูแลเด็กอายุ 12 – 24 ปี ทั้งที่อยู่ในระบบการศึกษาและอยู่นอกระบบการศึกษา เพื่อให้มีสุขภาพดี เป็นคนดีของสังคม นำไปสู่การมีอาชีพที่ดีและมั่นคง ไม่เป็นภาระต่อสังคม และมีความพร้อมที่จะมีชีวิตครอบครัวที่ดี และสร้างสรรค์สังคมให้เป็นสุขและมั่นคงต่อไป

4.1.4.8 การดูแลสุขภาพประชากรวัยแรงงาน คือ การดูแลบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 15 – 59 ปี ที่ไม่ได้อยู่ในระบบการศึกษา เพื่อให้สุขภาพดี มีความปลอดภัยในการทำงาน สามารถทำงานได้สูงสุดตามศักยภาพของบุคคลผู้นั้น สร้างสรรค์ความเจริญ ความมั่นคง โดยไม่เป็นภาระหรือก่อความเสียหายต่อสังคม

4.1.4.9 การดูแลสุขภาพประชากรวัยสูงอายุ คือ การดูแลบุคคลที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ให้มีสุขภาพดีป้องกันโรค/อันตราย ที่อาจเกิดขึ้นให้มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ดีให้กับอนุชนรุ่นหลัง และใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีในการสร้างสรรค์ความเจริญมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ

4.1.5 งานบริการดูแลสุขภาพภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ งานดูแลสุขภาพภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล โรงเรียน ชุมชน โรงงานอุตสาหกรรม และสถานที่เฉพาะ เช่น โรงมหรสพ ตลาด เรือนจำ แหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้สถานที่ดังกล่าวสะอาด ปราศจากสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพทั้งของผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการ ไม่เป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรค เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับบุคคลทั้งหลายในชุมชนและเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของพื้นที่ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและสุขอนามัย

4.1.6 งานบริการตรวจวินิจฉัยโรค ได้แก่ 1) งานตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ เช่น งานตรวจเลือดดูลักษณะทั่วไป งานตรวจสารเคมีในเลือด งานตรวจทางกล้องจุลทรรศน์ งานเฉพาะโรค งานตรวจทางภูมิคุ้มกันวิทยา งานตรวจพิเศษ เช่น งานตรวจหาสารพิษ งานตรวจลักษณะ จำนวนและการเคลื่อนไหวของตัวอสุจิ เป็นต้น 2) งานตรวจวินิจฉัยทางเอ็กซเรย์ เช่น เอ็กซเรย์ปอด กระดูก ช่องท้อง กะโหลกศีรษะ ไต 3) งานตรวจวินิจฉัยด้วยเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ 4) งานตรวจวินิจฉัยด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง 5) งานตรวจวินิจฉัยด้วย

คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า 6) งานตรวจชิ้นเนื้อทางพยาธิวิทยา 7) งานตรวจทางพันธุกรรม 8) งานตรวจวินิจฉัยด้วยกล้องไฟเบอร์ออปติก และ 9) งานตรวจวินิจฉัยด้วยสารรังสี

4.1.7 งานบริการด้านเภสัชกรรม ได้แก่ 1) งานบริการเวชภัณฑ์แก่ผู้ป่วย ทั้งงานบริการเวชภัณฑ์ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน 2) งานบริการเวชภัณฑ์แก่หน่วยงานภายใน และภายนอกโรงพยาบาล 3) งานบริการความรู้และให้คำปรึกษาเรื่องยากับแพทย์บุคลากร ด้านการแพทย์และสาธารณสุขอื่น ๆ นักเรียน นักศึกษา ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และประชาชนทั่วไป และ 4) งานบริการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

4.1.8 งานบริการด้านโภชนาการ ได้แก่ 1) งานบริการอาหารแก่ผู้ป่วย จำแนกเป็นบริการอาหารธรรม บริการอาหารย่อยง่าย บริการอาหารอ่อน บริการอาหารเหลว บริการอาหารสายยาง บริการอาหารเฉพาะโรค เช่น อาหารจัดหรือลดโซเดียม อาหารเพิ่ม โปรตีน อาหารจำกัดพลังงาน อาหารงดโปรตีน เป็นต้น 2) งานบริการความรู้และให้ คำปรึกษาด้านโภชนาการแก่แพทย์ บุคลากรสาธารณสุข นักเรียน นักศึกษา ผู้ป่วย ญาติ ผู้ป่วย และประชาชนทั่วไป และ 3) งานพิเศษด้านโภชนาการ เช่น งานบริการอาหาร เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล งานบริการอาหารจัดเลี้ยง

4.1.9 งานบริการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย ได้แก่ 1) งานกายภาพบำบัด เช่น การ นวดด้วยมือ การนวดด้วยความร้อน การนวดด้วยน้ำ การนวดด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง การ ฝึกหัดเดิน การป้องกันข้อติดจากการเป็นอัมพาต เป็นต้น 2) งานบริการความรู้และให้ คำปรึกษาด้านการฟื้นฟูสภาพการเจ็บป่วย และ 3) งานกายอุปกรณ์ เช่น แขน ขาเทียม

4.1.10 งานบริการทันตกรรม ได้แก่ 1) งานทันตกรรมบำบัด คือ งานถอน ฟัน งานอุดฟัน งานซุดหินปูน งานรักษาเหงือกอักเสบ งานรักษาคลองรากฟัน งานผ่าตัด ฟันคุด งานผ่าตัดในช่องปาก 2) งานทันตกรรมป้องกัน เช่น งานเคลือบฟันด้วยฟลูออไรด์ งานให้ความรู้และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดูแลรักษาฟัน 3) งานทันตกรรมฟื้นฟู เช่น งาน ทำฟันปลอม งานซ่อมแซมฟัน 4) งานทันตกรรมชุมชน เช่น งานทันตกรรมโรงเรียน งานทันตกรรมเคลื่อนที่ และ 5) งานถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านทันตกรรม ทั้งระหว่างทันตแพทย์ ด้วยกัน ระหว่างทันตแพทย์กับบุคลากรด้านสาธารณสุขและระหว่างทันตแพทย์กับประชาชน ทั่วไป

4.1.11 งานบริการด้านการวิจัย ได้แก่ 1) งานวิจัยสถาบันที่วิจัยเกี่ยวกับ หน่วย/โรงพยาบาลในภาพรวม เช่น วิจัยเกี่ยวกับปัญหาของโรงพยาบาล ภาพพจน์ของ โรงพยาบาล 2) งานวิจัยเพื่อการพัฒนางานสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย งานเผยแพร่ งานวิจัย และ 3) งานนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

4.1.12 งานบริการให้การศึกษาและฝึกอบรม ได้แก่ การให้การศึกษาและ ฝึกอบรมด้านการแพทย์และสาธารณสุขแก่ 1) กลุ่มวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล เทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ นักกายภาพบำบัด

นักบริหารโรงพยาบาล นักวิทยาศาสตร์สุขภาพ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข 2) กลุ่มนักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรวิชาชีพตาม เช่น นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล 3) กลุ่มผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้นำกลุ่มแม่บ้าน ผู้นำเยาวชน และ 4) กลุ่มพิเศษ เช่น ชาวต่างประเทศ

ประเภทของงานบริการให้การศึกษาและฝึกอบรม จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ 1) งานให้การศึกษา ตามหลักสูตรด้านวิชาชีพของสถาบันการศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัยหรือกระทรวงศึกษาธิการรับรองทั้งหลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญา เช่น หลักสูตรพยาบาลวิชาชีพ ระดับต้น หลักสูตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข หลักสูตรระดับปริญญา เช่น หลักสูตรแพทย์ ศาสตร์ หลักสูตรพยาบาลศาสตร์ และหลักสูตรหลังปริญญา เช่น หลักสูตรแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะสาขา เป็นต้น 2) งานให้การฝึกอบรม ทั้งงานฝึกอบรมบุคลากรของโรงพยาบาล งานฝึกอบรมเฉพาะเรื่องตามศักยภาพ และความสามารถของบุคลากรของโรงพยาบาล เช่น การฝึกอบรมด้านการพยาบาลผู้ป่วย การฝึกอบรมด้านงานการเงิน การฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณภาพงาน และงานฝึกอบรมประชาชน เช่น การฝึกอบรมอาสาสมัครนักเรียน การฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุข เป็นต้น 3) งานให้บริการเป็นสถานที่ดูงาน เพื่อเป็นแบบอย่างของการดำเนินงานจริงในพื้นที่เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เช่น การดูแลรักษาผู้ป่วย การบริการอาหารผู้ป่วย การบริหารงานเภสัชกรรมในโรงพยาบาล งานบริหารการเงิน งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร งานพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น

4.1.13 งานบริการอื่น ๆ เช่น งานบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพทย์ และสาธารณสุข งานเป็นวิทยากร/อาจารย์พิเศษ ให้กับหน่วยงานและสถานศึกษา และงานที่ปรึกษาด้านสุขภาพและการดูแลยามเจ็บป่วยของชุมชน

4.2 ด้านงานสนับสนุนงานบริการโรงพยาบาล

เป็นงานที่ช่วยสนับสนุนคน สิ่งของ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานบริการของโรงพยาบาลอย่างถูกต้อง ถูกใจ ถูกเวลา ทันเวลา และถูกสถานที่ตามที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการอย่างครบถ้วนทุกครั้ง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับงานบริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งประกอบด้วยงานสนับสนุนงานบริการ 5 ด้าน คือ

4.2.1 งานสนับสนุนงานบริการด้านคน ได้แก่ 1) งานวางแผนกำลังคนของโรงพยาบาล จำแนกเป็นงานวางแผนความต้องการกำลังคน งานวางแผนเพื่อให้ได้มาซึ่งกำลังคนที่ต้องการ และงานวางแผนใช้กำลังคน เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด 2) งานสรรหาคูบุคคล 3) งานบรรจุและแต่งตั้ง 4) งานปฐมนิเทศบุคคลตั้งแต่แรกรับไว้ในโรงพยาบาล และแรกเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ 5) งานพัฒนาบุคคล จำแนกเป็นงานพัฒนาบุคคลก่อนเข้าสู่ตำแหน่ง และงานพัฒนาบุคคลระหว่างการปฏิบัติ 6) งานประเมินบุคคล จำแนกเป็นงานประเมินผล การปฏิบัติงานและงานประเมินเพื่อเข้าสู่ตำแหน่ง 7) งานบำรุงรักษาบุคคล

จำแนกเป็นงานจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล งานพิจารณาความดีความชอบ และงานวินัย และการลงโทษ 8) งานให้บุคคลพ้นจากงาน จำแนกเป็นงานเกษียณอายุ งานส่งมอบหน้าที่ และงานสร้างความประทับใจต่อผู้พ้นหน้าที่ 9) งานข้อมูลบุคคลของโรงพยาบาล

4.2.2 งานสนับสนุนงานบริการด้านสิ่งของ ได้แก่ 1) งานกำหนดความต้องการด้านสิ่งของ 2) งานสรรหาสิ่งของ จำแนกเป็นการจัดหากรณีปกติ การจัดหากรณีเร่งด่วน และการจัดหากรณีพิเศษ 3) งานตรวจรับสิ่งของ 4) การเก็บรักษาสิ่งของหรืองานคลังพัสดุ 5) งานเบิก – จ่าย สิ่งของ 6) งานใช้สิ่งของ 7) งานบำรุงรักษาสิ่งของ จำแนกเป็นงานบำรุงรักษาของโดยผู้ใช้ และงานบำรุงรักษาของโดยช่าง 8) งานซ่อมแซมสิ่งของ จำแนกเป็นงานซ่อมแซมสิ่งของภายในที่สามารถซ่อมได้เอง และงานซ่อมแซมสิ่งของภายนอกที่ต้องส่งไปซ่อมที่อื่น 9) งานจำหน่ายสิ่งของ จำแนกเป็นงานจำหน่ายสิ่งของประจำปีและงานจำหน่ายสิ่งของกรณีพิเศษ และ 10) งานข้อมูลด้านสิ่งของของโรงพยาบาล

4.2.3 งานสนับสนุนงานบริการด้านเงิน ได้แก่ 1) งานกำหนดความต้องการด้านเงิน 2) งานจัดหาเงิน 3) งานรับเงิน 4) งานเก็บรักษาเงิน 5) งานจ่ายเงิน 6) งานตรวจสอบด้านการเงิน 7) งานติดตามหนี้สิน และ 8) งานข้อมูลด้านเงินของโรงพยาบาล

4.2.4 งานสนับสนุนงานบริการด้านวิชาการและเทคโนโลยี ได้แก่ 1) งานศูนย์ข้อมูล 2) งานห้องสมุด 3) งานบริการข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) งานบริการข้อมูลด้านวิชาการ

4.2.5 งานสนับสนุนงานบริการโดยรวม ได้แก่ 1) งานธุรการ 2) งานเคหกรรม 3) งานสารบรรณ 4) งานประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอก 5) งานการตลาด 6) งานรักษาความปลอดภัย 7) งานปราศจากเชื้อกลาง 8) งานบริการสาธารณูปโภค จำแนกเป็นงานบริการไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และงานบริการไปรษณีย์ 9) งานบริการด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกเป็น งานบริการโทรศัพท์ภายใน วิทยุติดตามตัว เสียงตามสาย งานส่งข้อมูลและสิ่งของระหว่างหน่วยงาน และงานส่งข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ 10) งานบริการยานพาหนะ จำแนกเป็นงานบริการยานพาหนะทั่วไป และงานบริการรถพยาบาล 11) งานสวัสดิการเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นงานสวัสดิการบ้านพัก งานสวัสดิการเงินกู้ยืม และงานสวัสดิการเมื่อเจ็บป่วย 12) งานจัดหารายได้ จำแนกเป็นงานจัดหารายได้ของโรงพยาบาล โดยนำทรัพยากรทั้งหลายของโรงพยาบาลก่อให้เกิดรายได้มากขึ้น และจัดหารายได้ของเจ้าหน้าที่ โดยนำความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่มาก่อให้เกิดรายได้ต่อตัวผู้นั้นเพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสม เป็นธรรมชาติ ก่อให้เกิดความผูกพันต่อโรงพยาบาล และเป็นที่ยอมรับของบุคคลในโรงพยาบาลและสังคม

4.3 ด้านงานพัฒนาโรงพยาบาล

เป็นงานที่ช่วยให้งานทั้งหลายของโรงพยาบาลดีขึ้น เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง มั่นคง และยั่งยืน ช่วยทำให้ชื่อเสียงของโรงพยาบาลดีขึ้น นำไปสู่การขยาย

กิจการของโรงพยาบาล สามารถแข่งขันผู้อื่นได้ ได้รับการยอมรับและยกย่องในวงการ ประกอบด้วยงาน 6 ด้าน คือ

4.3.1 งานวิเคราะห์สภาวะการณ์ปัจจุบันของงานบริการ/โรงพยาบาล ได้แก่ งานวิเคราะห์สภาวะการณ์ของงานรักษาพยาบาลผู้ป่วย ในทุก ๆ งาน งานวิเคราะห์สภาวะการณ์ของงานบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลในแต่ละงาน/กิจกรรม และงานวิเคราะห์สภาวะการณ์ของโรงพยาบาล

4.3.2 งานวางแผนพัฒนางานบริการ/โรงพยาบาล ได้แก่ งานวางแผนพัฒนาแต่ละงานของโรงพยาบาล และงานวางแผนพัฒนาทั้งโรงพยาบาล จำแนกเป็น แผนพัฒนาในแต่ละปี แผนพัฒนายาว และแผนพัฒนาเฉพาะกิจ/เรื่อง

4.3.3 งานนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ ได้แก่ งานส่งเสริม สนับสนุน และช่วยเหลือการนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ และงานติดตามผลการนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ

4.3.4 งานประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ได้แก่ งานประเมินผลระหว่างการทำงานตามแผน และงานประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการทำงานตามแผน

4.3.5 งานนำผลที่ได้จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ งานนำผลที่ได้จากการดำเนินงานไปพัฒนาคน งานนำผลที่ได้จากการดำเนินงานไปพัฒนางาน งานนำผลที่ได้จากการดำเนินงานไปขยายผลในงานอื่น ๆ และงานเผยแพร่ผลที่ได้จากการดำเนินงาน

4.3.6 การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของงานโรงพยาบาล ได้แก่ งานจัดทำเอกสารรูปแบบการดำเนินงาน และงานวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน

4.4 ด้านงานบริหาร

เป็นงานที่ช่วยให้งานทั้งหลายของโรงพยาบาลดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกันครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ซ้ำซ้อน ไม่สับสน ก่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนด้วยทรัพยากรทั้งหลายที่โรงพยาบาลมีอยู่ ประกอบด้วยงานหลัก 8 งาน คือ

4.4.1 งานบริหารระบบงานของโรงพยาบาล ได้แก่

4.4.1.1 งานวางระบบงาน จำแนกเป็นงานวางระบบงานบริการ งานวางระบบงานสนับสนุนงานบริการ งานวางระบบพัฒนางานบริการ งานวางระบบบริหาร ได้แก่ ระบบงานวางแผนงาน ระบบงานจัดองค์การ ระบบงานจัดบุคลากร ระบบงานอำนวยความสะดวก ระบบงานประสานงาน ระบบงานรายงาน และระบบงานงบประมาณ และงานวางระบบติดต่อสื่อสาร

4.4.1.2 งานควบคุมให้มีการปฏิบัติตามระบบงานที่วางไว้ จำแนกเป็น การสอนงาน การนิเทศงาน การจูงใจ การติดตามงาน และการแก้ไข

4.4.1.3 การปรับปรุงพัฒนาระบบงาน จำแนกเป็นการติดตามผลการดำเนินงานตามระบบ การประเมินผลการดำเนินงานตามระบบ การปรับปรุงแก้ไขระบบงาน และการนำระบบที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปดำเนินการ

4.4.2 งานวางแผนปฏิบัติการของโรงพยาบาล ได้แก่ งานวิเคราะห์สภาพการณ์ก่อนวางแผน งานกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานก่อนวางแผน การจัดทำแผนปฏิบัติการของโรงพยาบาล งานนำแผนปฏิบัติการไปดำเนินการ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ งานปรับปรุงแก้ไขแผนปฏิบัติการขณะดำเนินงาน งานบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานและงานประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.4.3 การจัดองค์กรของโรงพยาบาล ได้แก่ งานวิเคราะห์สภาพการณ์ งานจัดหน่วยงานในโรงพยาบาล และงานจัดตำแหน่งในหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และงานจัดสายการบังคับบัญชา

4.4.4 การจัดบุคคลในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ได้แก่ งานจัดบุคคลเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ งานทดสอบบุคคลก่อนเข้าปฏิบัติงาน งานปฐมนิเทศบุคคลก่อนเข้าปฏิบัติงาน งานติดตามดูแลและช่วยเหลือเมื่อแรกเข้าปฏิบัติงาน งานบำรุงรักษาบุคคล งานพัฒนาบุคคลในการปฏิบัติงาน งานประเมินผลการปฏิบัติงาน และงานจัดบุคคลพ้นจากตำแหน่ง

4.4.5 การอำนวยการของโรงพยาบาล ได้แก่ งานสั่งการ งานมอบอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ งานติดตามงาน งานควบคุมงาน งานจูงใจ งานแก้ปัญหาในการทำงาน และงานลงโทษ

4.4.6 งานประสานงานของโรงพยาบาล ได้แก่ การประสานงานภายในหน่วยงาน งานประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล และงานประสานงานกับภายนอกโรงพยาบาล

4.4.7 งานรายงานของโรงพยาบาล ได้แก่ 1) งานรายงานกรณีปกติ ประกอบด้วย รายงานประจำวัน รายงานประจำสัปดาห์ รายงานประจำเดือน และรายงานประจำปี 2) งานรายงานกรณีเร่งด่วน และ 3) งานรายงานกรณีพิเศษ

4.4.8 งานงบประมาณของโรงพยาบาล ได้แก่ 1) งานจัดทำงบประมาณประจำปี ที่จำแนกเป็นการกำหนดความต้องการงบประมาณ การจัดทำแผนงบประมาณ และการอนุมัติงบประมาณ 2) การจัดทำงบประมาณเพิ่มเติม 3) งานจัดทำแผนใช้งบประมาณ 4) งานเบิก - จ่าย งบประมาณ 5) งานติดตามการใช้งบประมาณ 6) งานควบคุมการใช้งบประมาณ 7) งานแก้ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ ที่จำแนกเป็นการปรับลดงบประมาณการโอนหมวดเงินงบประมาณ การกั้นงบประมาณเหลือปี และการคืนงบประมาณ 8) งานขอ งบประมาณฉุกเฉิน และ 9) งานประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณของโรงพยาบาล



5. เข็มมุ่งโรงพยาบาลลพบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี (2550, หน้า 6) กล่าวว่า เข็มมุ่งโรงพยาบาลลพบุรี ดังนี้

5.1 เพิ่มความเชื่อถือและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ได้แก่ 1) ลดความผิดพลาด 2) ลดข้อร้องเรียน 3) เพิ่มความพึงพอใจ และ 4) ขยายบริการเชิงรุก

5.2 พัฒนางานบริหารการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

5.3 พัฒนาโรงพยาบาลสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในปี พ.ศ. 2549 และทีคิวเอ (TQA) ในปี พ.ศ. 2551

6. ยุทธศาสตร์โรงพยาบาลลพบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี (2550, หน้า 7) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์โรงพยาบาลลพบุรี ดังนี้

6.1 พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการ

6.2 พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี

6.3 พัฒนาระบบสารสนเทศ

6.4 บริหารเชิงรุก โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

6.5 พัฒนาระบบเครือข่ายบริการสุขภาพ

7. บริการและคลินิกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลลพบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี (2550, หน้า 8) กล่าวว่า บริการและคลินิกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลลพบุรี ดังนี้

7.1 ตรวจโรคทั่วไป วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.30 น.

7.2 คลินิกนอกเวลาราชการ วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์ เสาร์และอาทิตย์ เวลา 16.30 น.

7.3 คลินิกประกันสังคม วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์

7.4 คลินิกศัลยกรรม วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงพฤหัสบดี เวลา 08.30 น.

7.5 คลินิกกระดูกและข้อ วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์

7.6 คลินิกฝังเข็ม วันที่ให้บริการ วันจันทร์และพุธ เวลา 08.30 น.

7.7 คลินิกเบาหวานและต่อมไร้ท่อ วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์

7.8 คลินิกหัวใจและความดันโลหิตสูง วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.30 น.

7.9 คลินิกวัณโรคและโรคปอด วันที่ให้บริการ วันจันทร์

7.10 คลินิกโรคไต วันที่ให้บริการ วันอังคาร เวลา 08.30 น.

7.11 คลินิกโรคทางเดินอาหาร วันที่ให้บริการ วันพุธ

7.12 คลินิกนรีเวชและวางแผนครอบครัว วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์ และ วันจันทร์ พุธและพฤหัสบดี เวลา 14.00 น.

7.13 คลินิกฝากครรภ์ วันที่ให้บริการ วันอังคารและศุกร์ และวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.30 น.

7.14 คลินิกกุมารเวชกรรม วันที่ให้บริการ วันอังคารและศุกร์ เวลา 08.30 น.

7.15 คลินิกสุขภาพเด็กดี วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงพฤหัสบดี

7.16 คลินิกจักษุ วันที่ให้บริการ วันจันทร์ พุธ และพฤหัสบดี เวลา 13.00 น.

7.17 คลินิกโรคผิวหนัง วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์

7.18 คลินิกทันตกรรม วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 13.00 น.

7.19 คลินิกทันตกรรมนอกเวลา วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงศุกร์

7.20 บริการให้คำปรึกษาโรคจิต ยาเสพติด และโรคเอดส์ วันที่ให้บริการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 13.00 น.

7.21 บริการให้คำปรึกษาสุขภาพทั่วไป

8. การจัดบริการแก่ผู้ประกันตนของโรงพยาบาลบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลบุรี (2550, หน้า 9) กล่าวว่า การจัดบริการแก่ผู้ประกันตนของโรงพยาบาลบุรี ดังนี้

โรงพยาบาลบุรี มุ่งมั่นพัฒนา ระบบบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อพัฒนาคุณภาพและการประกันตนที่เลือกโรงพยาบาลบุรีเป็นคู่สัญญาหลักให้เกิดการจัดบริการพิเศษ

9. กลุ่มงานของโรงพยาบาลบุรี

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลบุรี (2550, หน้า10) กล่าวว่า กลุ่มงานของโรงพยาบาลบุรี ดังนี้

9.1 กลุ่มอำนวยการ ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป 2) ฝ่ายการเงินและพัสดุ 3) ฝ่ายโภชนาการ 4) ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ 5) ฝ่ายสวัสดิการสังคม และ 6) ฝ่ายการเจ้าหน้าที่

9.2 กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิและทุติยภูมิ ได้แก่

9.2.1 กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ได้แก่ 1) งานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

9.2.2 กลุ่มงานเวชกรรมสังคม ได้แก่ 1) งานรักษาพยาบาลในชุมชน 2) งานส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค และ 3) งานบริการสุขภาพชุมชน

9.2.3 กลุ่มงานสุขศึกษา

9.2.4 กลุ่มงานอาชีพเวชกรรม

9.3 กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ได้แก่

9.3.1 กลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

9.4 กลุ่มการพยาบาล ได้แก่

9.4.1 กลุ่มงานการพยาบาล ได้แก่ 1) งานหน่วยจ่ายกลาง 2) งานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล 3) งานผู้ป่วยนอก 4) งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 5) งานห้องผ่าตัด 6) งานห้องคลอด 7) งานห้องผู้ป่วยหนัก 8) งานผู้ป่วยใน 9) งานวิสัญญีพยาบาล และ 10) งานตรวจและรักษาพยาบาลพิเศษ

9.5 กลุ่มภารกิจด้านบริการตติยภูมิ ได้แก่ 1) กลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉิน – นิติเวช 2) กลุ่มงานสูติ – นรีเวชกรรม 3) กลุ่มงานศัลยกรรม 4) กลุ่มงานวิสัญญีวิทยา 5) กลุ่มงานอายุรกรรม 6) กลุ่มงานกุมารเวชกรรม 7) กลุ่มงานศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ 8) กลุ่มงานจักษุวิทยา 9) กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก 10) กลุ่มงานจิตเวช 11) กลุ่มงานทันตกรรม 12) กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู 13) กลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค 14) กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก 15) กลุ่มงานรังสี และ 16) กลุ่มงานเภสัชกรรม

9.6 ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

1. ความหมายของการรับรู้

กันยา สุวรรณแสง (2540, หน้า 128) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาทไปยังสมอง เพื่อการแปลความ

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2540, หน้า 110) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้จักสิ่งต่าง ๆ สภาพต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยา เป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกเฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้น ๆ

สุชา จันทรเอม (2540, หน้า 119) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายจากการรับสัมผัส (sensation) ในการรับรู้ นั้นไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยิน หรือได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งที่รับรู้ นั้นคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร เป็นต้น

ยุดา รักไทย, และคนอื่น ๆ (2543, หน้า 3) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงการรับรู้ในความรู้สึกและผลกระทบบที่ได้รับ การรับรู้ นั้นจะช่วยลดความรุนแรงของผลกระทบจากคำพูดได้

สุบัญญัติ ไชยชาญ (2543, หน้า 1) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์ติดต่อสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยมนุษย์จะทำการตีความสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสได้

แล้วตอบสนองกลับไปอย่างเหมาะสม แต่ละคนอาจจะตีความในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกันออกไปในทางต่าง ๆ กัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจและความคิดของแต่ละคน

ชิตามา สุขพลา (2548, หน้า 5) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการรับ ประมวลผล และตีความ ซึ่งเป็นอาการตอบสนอง (response) ต่อสิ่งเร้า (stimulus) ที่อยู่รอบตัว เพื่อประเมินค่าตัดสินใจและแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยการรับรู้เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล การรับรู้จะเป็นแนวกำหนดพฤติกรรมในการสื่อสารระหว่างกันของบุคคล

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 18) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร (select) จัดระเบียบ (organize) และตีความ (interpret) เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น (stimulus) หรือข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ (1) ได้เห็น (sight) (2) ได้ยิน (hearing) (3) ได้กลิ่น (smell) (4) ได้ลิ้มรส (taste) (5) ได้สัมผัส (touch) หรือเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความสิ่งที่สัมผัสเพื่อให้ความหมายของสภาพแวดล้อม

สุกัญญา วิเชียรกร, และอรุณพล อัครจันทร์ (2548, หน้า 4) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ

ไสว เลี่ยมแก้ว (2548, หน้า 8) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง เหตุการณ์ความรู้สึกที่เป็นผลจากกิจกรรมของเซลล์ประสาทสมอง เป็นลักษณะหนึ่งของจิต ไม่ใช่จิตทั้งหมด

โมเวน, และไมเนอร์ (Mowen, & Minor, 1998, p. 63) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้น และทำความเข้าใจความหมายและในขั้นเปิดรับ (exposure stage) ผู้บริโภคจะรับข้อมูลโดยผ่านทางประสาทสัมผัสในขั้นตั้งใจรับ (attention stage) ผู้บริโภคจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้านั้น และขั้นสุดท้ายคือ ขั้นเข้าใจความหมาย (comprehension stage) ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบข้อมูลและแปลความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้

แอสแซล (Assail, 1998, p. 84) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้บริโภคเลือกรับ จัดองค์ประกอบ และแปลความหมายสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมา เพื่อให้มีความหมายเข้าใจได้

ชิฟแมน, และกานุก (Schiffman, & Kanuk, 1999, p. 146) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คน อาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้น อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ

สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้น และทำความเข้าใจความหมาย การติดต่อกับสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยการ

ตีความหมายจากการสัมผัส การรู้จักสิ่งต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยา การแสดงออกถึง การรับรู้ในความรู้สึกและผลกระทบที่ได้รับ เพื่อประเมินค่าตัดสินใจและแสดงพฤติกรรมต่อสิ่ง นั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง ขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ

2. องค์ประกอบของการรับรู้

กันยา สุวรรณแสง (2540, หน้า 129) กล่าวว่า องค์ประกอบของการรับรู้ มีดังนี้

1. สิ่งเร้า ได้แก่ วัตถุ แสง เสียง กลิ่น รสต่าง ๆ
2. อวัยวะสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าไม่สมบูรณ์จะทำให้สูญเสียการ

รับรู้ได้

3. ประสาทในการสัมผัส เป็นตัวกลางส่งกระแสประสาทจากอวัยวะสัมผัสไปยัง

สมองส่วนกลาง

4. ประสบการณ์เดิม การรู้จัก การจำได้ ทำให้การรับรู้ได้ดีขึ้น
5. ค่านิยม ทศนคติ
6. ความใส่ใจ ความตั้งใจ
7. สภาพจิตใจ อารมณ์ เช่น ความคาดหวัง ความดีใจ ความเสียใจ
8. ความสามารถทางสติปัญญา ทำให้รับรู้ได้เร็ว

สุชา จันท์ธอม (2540, หน้า 120) กล่าวว่า องค์ประกอบของการรับรู้ มีดังนี้

1. องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า ได้แก่ 1) ความเข้มและขนาด 2) ความผิด

แพกกัน 3) การกระทำซ้ำ และ 4) การเคลื่อนไหว

2. องค์ประกอบอันเนื่องมาจากบุคคล ได้แก่ 1) ความสนใจ 2) ความคาดหวัง

3) ความต้องการ และ 4) การเห็นคุณค่า

ชิฟแมน, และกานุก (Schiffman, & Kanuk, 1999, p. 148) กล่าวว่า องค์ประกอบของการ

รับรู้ มีดังนี้

1. ขีดขั้นการรับรู้ต่ำสุด ที่บุคคลจะรับรู้ได้ หมายถึง ระดับต่ำสุดที่บุคคลจะรับรู้หรือสัมผัสรู้ได้ซึ่งจุดนี้เป็นจุดที่ทำให้บุคคลจะมองเห็นข้อแตกต่างระหว่างการรับรู้บางสิ่ง (something) และการไม่รับรู้อะไรเลย (nothing) สำหรับตัวกระตุ้นที่ได้รับ เช่น ระดับเสียงที่เบา มากจนไม่ได้ยิน กลิ่นที่จางมากจนไม่ได้กลิ่น หรือภาพที่เล็กมากจนมองไม่เห็น เพราะฉะนั้นเวลาที่บุคคลทำอะไรก็ตามจะมีระดับหนึ่งที่คุณจะบอกต่ำกว่าจุดนี้แล้ว จะไม่สามารถรับรู้ได้ ขีดขั้นการรับรู้ต่ำสุดที่บุคคลจะรับรู้ได้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการตั้งราคาผลิตภัณฑ์ว่า ระดับราคาต่ำสุดที่ลูกค้าจะรับได้ควรอยู่ระดับใด โดยมีผลทำให้ยอมรับและซื้อผลิตภัณฑ์ เพราะผลิตภัณฑ์ราคาต่ำไม่จำเป็นจะต้องขายได้เสมอไป หากลูกค้ามองว่าระดับราคาต่ำนั้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์อาจไม่ดีก็ได้ ฉะนั้นการตั้งราคาผลิตภัณฑ์ให้ต่ำจะต้องระมัดระวังต้องไม่ต่ำกว่าระดับที่ลูกค้าจะรับรู้ได้ถึงคุณภาพผลิตภัณฑ์ด้วย

2. ขีดขั้นการรับรู้ถึงความแตกต่างกันน้อยที่สุด ที่บุคคลจะรับรู้ได้ (the differential threshold) หมายถึง ความแตกต่างที่น้อยที่สุด ที่สามารถทำให้บุคคลรับรู้หรือมองเห็นถึงความแตกต่างระหว่างตัวกระตุ้น 2 ตัวที่คล้ายกัน ความแตกต่างที่สังเกตเห็นได้ระหว่างตัวกระตุ้น 2 ตัวที่บอกจำนวนได้ไม่แน่นอน แต่จะมีจำนวนความสัมพันธ์กับความเข้มข้นของตัวกระตุ้นตัวแรกเกิด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าตัวกระตุ้นตัวแรกยังมีความเข้มข้นหรือความรุนแรงเท่าใด จำนวนความเข้มข้นของตัวกระตุ้นที่ 2 ที่จะต้องมีเพิ่มขึ้น ยิ่งจำเป็น เพื่อให้สามารถรับรู้ได้ถึงความแตกต่างระหว่างตัวกระตุ้นทั้ง 2 นั้น

3. ระดับขีดขั้นของการรับรู้ที่บุคคลจะรับรู้ได้ (thresholds of awareness) หมายถึง ระดับต่ำสุด สูงสุด และระดับที่ความแตกต่างของการรับรู้ที่บุคคลจะรับรู้ได้ ซึ่งมีด้วยกัน 3 ระดับ คือ 1) ขีดขั้นการรับรู้ขั้นต่ำที่บุคคลจะสามารถรับรู้ได้ (lower threshold) หมายถึง จุดที่การรับรู้ถึงตัวกระตุ้นที่อยู่เหนือจุดนี้จะไม่มีความรุนแรงพอที่จะสังเกตหรือรับรู้โดยผ่านบุคคลหรือความสามารถในการรับรู้ของบุคคลมีน้อยเกินไป 2) ขีดขั้นการรับรู้ขั้นสูงที่บุคคลจะสามารถรับรู้ได้ (upper threshold) หมายถึง จุดที่เหนือจุดนี้ ถ้ามีการเพิ่มการกระตุ้นเข้าไปจะไม่มีผลต่อการตอบสนองที่เพิ่มขึ้นคือ ความสามารถในการรับรู้ของบุคคลมีมากอยู่แล้ว และ 3) ขีดขั้นการรับรู้ที่แตกต่างกับที่บุคคลจะสามารถรับรู้ได้ (difference threshold) หมายถึง จำนวนการเพิ่มตัวกระตุ้นที่น้อยที่สุดที่บุคคลจะสามารถสังเกตเห็นได้ คือบุคคลที่สามารถรับรู้เรื่องต่างๆ ได้แตกต่างจากคนอื่น

4. การรับรู้ถึงตัวกระตุ้นโดยไม่รู้สึกรู้หา (subliminal perception) หมายถึง การรับรู้ที่ถูกกระตุ้นในระดับที่ต่ำกว่าระดับของการรู้สึกตัว ด้วยเหตุนี้ทำให้บุคคลรับรู้ถึงตัวกระตุ้นดังกล่าวให้เกิดการกระทำโดยไม่รู้สึกรู้หา ขีดขั้นการรับรู้ที่รู้สึกตัวจะปรากฏอยู่ในระดับที่สูงกว่าขีดขั้นการรับรู้ต่ำสุดที่บุคคลจะรับรู้ได้ ถ้าต้องการให้การรับรู้นั้นมีประสิทธิภาพ ตัวกระตุ้นที่อ่อนแรง หรือสั้นเกินที่จะได้ยิน ได้เห็นอย่างรู้สึกตัวอาจรุนแรงพอที่จะเกิดการรับรู้ได้ในเซลล์ประสาท ซึ่งกระบวนการรับรู้ดังกล่าวนี้เรียกว่า การรับรู้ถึงตัวกระตุ้นโดยไม่รู้สึกรู้หา เพราะว่าตัวกระตุ้นจะอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าขีดขั้นของการรับรู้ แม้ว่าจะไม่อยู่ที่ขีดขั้นการรับรู้ต่ำสุดที่บุคคลจะรับรู้ได้ก็ตาม การรับรู้ถึงตัวกระตุ้นที่อยู่เหนือระดับของการรู้ที่รู้สึกตัว เรียกว่า การรับรู้ถึงตัวกระตุ้นที่เหนือกว่า (supraliminal perception)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการรับรู้ ได้แก่ สิ่งเร้า อวัยวะสัมผัส ประสาทในการสัมผัส ประสบการณ์เดิม การรู้จัก การจำได้ ค่านิยม ทศนคติ ความใส่ใจ ความตั้งใจ สภาพจิตใจ อารมณ์ และความสามารถทางสติปัญญา องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และองค์ประกอบ อันเนื่องมาจากบุคคล นอกจากนี้มีขีดขั้นการรับรู้ต่ำสุด ขีดขั้นการรับรู้ถึงความแตกต่างกันน้อยที่สุด ที่บุคคลจะรับรู้ได้ ระดับขีดขั้นของการรับรู้ที่บุคคลจะรับรู้ได้ และการรับรู้ถึงตัวกระตุ้นโดยไม่รู้สึกรู้หา

3. ลักษณะของการรับรู้

ไสว เลี่ยมแก้ว (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ลักษณะของการรับรู้ มีดังนี้

1. การรับรู้ของผู้บริโภคมีลักษณะเป็นการเลือกสรร การรับรู้เป็นเรื่องของการคัดสรร เพราะว่าสมองหรือจิตใจของบุคคลแต่ละคนไม่อาจจะเข้าใจและตีความหมายของความรู้ทั้งหมดที่ได้รับเข้ามาทางประสาทสัมผัสในขณะเวลาใดเวลาหนึ่งได้หมด กลไกของการรับรู้ 3 ประการ ที่บุคคลทุกคนจะต้องมีในการพิจารณาที่จะยอมให้สิ่งกระตุ้นใดๆ ผ่านเข้ามาในจิตใจของบุคคลหรือไม่ คือ 1) ปริมาณขีดความสามารถในการเรียนรู้ 2) ความไวในการเลือกที่จะรับรู้ 3) การต่อต้านการรับรู้ ดังนี้ (1) ปริมาณขีดความสามารถในการรับรู้ (perception overloading) จะเกิดขึ้นในขณะเวลาใดเวลาหนึ่งซึ่งผู้บริโภคสามารถที่จะรับเอาตัวกระตุ้นใดๆ เข้ามาสู่ระดับที่รับรู้ได้เพียงบางส่วน (2) ความไวในการเลือกที่จะรับรู้ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีการรับรู้ต่อตัวกระตุ้นหลายอย่างโดยรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งบุคคลจะทำการเลือกที่จะรับรู้ตัวกระตุ้นเฉพาะที่เข้ามาสู่ผู้บริโภคโดยรวดเร็วและตรงกับค่านิยมของผู้บริโภคเท่านั้น และ (3) การต่อต้านการรับรู้ จะเกิดขึ้นเมื่อตัวตัวกระตุ้นนั้นไม่ตรงกับค่านิยมของบุคคล ซึ่งค่านิยมของบุคคลไม่เพียงแต่เป็นตัวกระตุ้นที่บุคคลไม่ชอบหรือที่ทำให้ลายความเชื่อของบุคคลออกไปด้วย

2. การรับรู้ของผู้บริโภคจะรับรู้ได้เพียงระยะเวลาไม่นาน การรับรู้ถึงสิ่งต่างๆ ส่วนใหญ่จะถูกจำกัดด้วยเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการรับรู้มักจะเป็นช่วงเวลาสั้นๆ ดังนั้นผลิตภัณฑ์และบริการจึงยากที่จะอยู่ในความสนใจของผู้บริโภคได้ตลอดไป จากคุณสมบัติจึงทำให้การเลือกสรรของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งกระตุ้นมีความสำคัญมากและมีส่วนอธิบายถึงการกลั่นกรองสิ่งกระตุ้นที่ไม่ต้องการออกไป ข้อจำกัดด้านเวลาความสามารถช่วยอธิบายถึงสาเหตุที่สินค้าที่มีชื่อเสียงดีแต่กลับประสบกับความล้มเหลวในการโฆษณาได้ เพราะผู้บริโภคจะจดจำสิ่งที่รับรู้ได้ไว้นาน เหตุนี้เองจึงทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องมีการโฆษณาซ้ำบ่อยๆ เพื่อย้ำคุณสมบัติสินค้าให้อยู่ในความนึกคิดของผู้บริโภคตลอดเวลา

3. การรับรู้ของผู้บริโภคจะมีลักษณะเป็นการสรุปภาพโดยรวม ผู้บริโภคได้ใช้ความรู้สึกหลายๆ อย่าง เพื่อให้เกิดการรู้ในเวลาเดียวกัน แล้วรวบรวมความรู้สึกเหล่านั้นให้สมบูรณ์เป็นหนึ่งเดียวที่มีความหมายมากมาย ผู้บริโภคมีการแยกความรู้สึกในการสังเกตตัวอาคาร ได้ยินเสียงบุคคลเคลื่อนไหวและสังเกตเห็นเครื่องหมายและสีสັນ แล้วรวมข้อมูลเหล่านี้ออกมาห่างสรรพสินค้า เป็นต้น ซึ่งการแยกความรู้สึกแต่ละอย่างในการรับรู้แล้วประมวลเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย ซึ่งวิธีการแบบนี้ผู้บริโภคได้นำไปใช้ในการรับรู้เกี่ยวกับงานโฆษณา ป้ายสัญลักษณ์ภายในร้าน หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วย ผู้บริโภคจะรวบรวมชื่อตราสินค้า สีสັນลักษณะของบรรจุภัณฑ์ ราคาที่เหมาะสม คุณภาพและประสบการณ์ในอดีตในการประเมินสินค้าอันนำไปสู่การซื้อสินค้าหรือไม่ โดยสรุปเป็นภาพรวมของสินค้าว่าพอดีสำหรับผู้บริโภคหรือไม่

ฮอว์กิน, เบส, และโคเนย์ (Hawkins, Best, & Coney, 1998, p. 290) กล่าวว่า ลักษณะของการรับรู้ มีดังนี้

การรับรู้เป็นผลอันเกิดจากกระบวนการข้อมูล (information processing) เป็นกิจกรรมของผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่ผู้บริโภคเปิดรับต่อสิ่งเร้า แปลความหมายออกมา และนำไปเก็บไว้ในหน่วยความจำ กระบวนการข้อมูลจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การเปิดรับ (exposure) 2) การตั้งใจรับรู้ (attention) 3) การแปลความหมาย (interpretation) และ 4) การเก็บข้อมูลไว้ในหน่วยความจำ (memory)

สรุปได้ว่า ลักษณะของการรับรู้ การรับรู้เป็นผลอันเกิดจากจัดทำข้อมูล เป็นกิจกรรมของผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่ผู้บริโภคเปิดรับต่อสิ่งเร้า แปลความหมายออกมา และนำไปเก็บไว้ในหน่วยความจำ การรับรู้ของผู้บริโภคมีลักษณะเป็นการเลือกสรร ผู้บริโภคจะรับรู้ได้เพียงระยะเวลาไม่นาน และจะมีลักษณะเป็นของความรู้สึก

4. กระบวนการของการรับรู้

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2540, หน้า 111) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้ มีดังนี้

1. การเลือก (select) สิ่งเร้าที่รู้มักจะเป็นสิ่งเร้าที่ตั้งใจ (attention) ที่จะมอง ที่จะฟัง ที่จะสัมผัส ชั้นแรกของการรับรู้ จึงเป็นการคัดเลือกสิ่งเร้าบางอย่าง เพื่อเข้าสู่การตีความหมาย โดยจะทำการเลือกข้อมูลบางอย่าง และไม่รับรู้ข้อมูลบางอย่าง เช่น ขณะที่พนักงานรับโทรศัพท์พูดคุยกับลูกค้าทางโทรศัพท์อยู่นั้น จะไม่สนใจหรือได้ยินเรื่องที่เพื่อนร่วมงานซึ่งนั่งข้างๆ พูดคุยกัน ทั้ง ๆ ที่ก่อนรับโทรศัพท์ก็ร่วมอยู่ในกลุ่มพูดคุยนั้นด้วย

2. การจัดระเบียบ (organize) เมื่อสิ่งเร้าได้รับการคัดเลือกแล้ว ก็จะถูกจัดระเบียบให้เป็นหมวดหมู่หรือเป็นประเภทๆ เพื่อให้สะดวกในการแปลความหมายและการจัดเก็บข้อมูล ในขั้นต่อไป สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดระเบียบ ได้แก่ 1) ความคล้ายคลึงกัน (similarity) สิ่งเร้าลักษณะคล้ายกันจะถูกรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกัน 2) ภาพและพื้น (figure and ground) สิ่งเร้าที่เห็นเป็นภาพจะเด่นออกมาจากส่วนอื่นๆ 3) ความใกล้ชิด (proximity) สิ่งเร้าที่อยู่ใกล้กันก็จะถูกรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกัน 4) ความต่อเนื่อง (continual) สิ่งเร้าที่มีแนวทางเดียวกันจะถูกรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกัน และ 5) การปิดช่องว่าง (closure) บางส่วนของสิ่งเร้าที่ขาดหายไปจะถูกเติมเต็มเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์

3. การแปลความหมาย (interpret) เป็นขั้นที่สามารถตีความหรือแปลความหมายได้ว่าสิ่งเร้าที่เลือกรับรู้นั้นคืออะไร เช่น สามารถรับรู้ว่าเป็นเสียงที่ดังเอะอะออกมาจากห้องข้างๆ คือเสียงของผู้จัดการ ซึ่งกำลังต่อว่าเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งที่ชอบมาทำงานสาย หรือสามารถรับรู้ได้ทันทีว่าผู้หญิงที่แต่งชุดกระโปรงลายเสือและรัดรูปที่เดินมาแต่ไกลนั้นคือ เลขานุการของผู้บริหาร ซึ่งการรับรู้ในขั้นนี้อาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้เช่นกัน

4. การจัดเก็บข้อมูล (store) เมื่อแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งเร้าแล้วข้อมูลก็จะถูกเก็บบันทึกไว้ในสมอง เพื่อเป็นประโยชน์ในการอ้างอิง และเรียกใช้ในภายหลัง

ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อเข้าไปทำงานใหม่ในองค์กรแห่งหนึ่ง รับรู้ว่าคุณสมบัติขององค์กรนี้จะแต่งกายด้วยเสื้อสูท ผูกเน็คไท และติดป้ายโลโก้ขององค์กรไว้ที่เน็คไท ดังนั้นคราวหน้าเมื่อเห็นคนแต่งตัวแบบนี้ก็ในองค์กร ก็สามารถรับรู้ได้ทันทีว่าเป็นผู้บริหารขององค์กร

ชิฟแมน, และกานุก (Schiffman, & Kanuk, 1999, p. 147) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การเปิดรับตัวกระตุ้น (conveyance) คือ การกระทำในการนำความรู้สึกที่ได้รับจากกระตุ้นหรือสิ่งที่ได้รับรู้ไปยังสมอง โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 เป็นการนำเอาตัวกระตุ้นจากภายนอกไปยังจิตใจที่อยู่ภายใน

2. การประมวลผลความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ (elaborated) คือ เป็นขั้นแรกของการรับรู้ที่เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งเป็นขั้นที่เกี่ยวกับการจำแนกรายละเอียดของความรู้สึกในจิตใจตามความรู้ และประสบการณ์ของบุคคล

3. ความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ได้รับรู้ (comprehension) คือ จะเป็นขั้นตอนหนึ่งซึ่งอยู่ภายใต้ของกระบวนการการรับรู้ แต่จะเป็นผลที่เกิดขึ้นมาจากขั้นของการประมวลผลความรู้สึกความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ได้รับรู้ เมื่อความเข้าใจของความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจ

สรุปได้ว่า กระบวนการของการรับรู้ ได้แก่ การเลือก การจัดระเบียบ การแปลความหมาย การจัดเก็บข้อมูล การเปิดรับตัวกระตุ้น การประมวลผลความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ และความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ได้รับรู้

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

1. ความหมายของบรรยากาศองค์กร

เทพนม เมืองแมน, และสว่าง สุวรรณ (2540, หน้า 280) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินการในองค์กร

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 14) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละสถานที่ ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์กรมีความคิด ความรู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรในองค์กร

มณฑล เจริญสุข (2544, หน้า 5) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และการประเมินของพนักงานในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

วิโรจน์ สารรัตน์ (2544, หน้า 145) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ฝ่าย ๆ หนึ่งที่มีอยู่ในองค์กร อาคารสถานที่ขององค์กร สถานที่ตั้งขององค์กร

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2544, หน้า 5) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่ม

ลักษณะของสภาพแวดล้อมของพนักงานที่รับรู้ ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม และบรรยากาศองค์การเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

เกษม อภิชาติวิวรรณ (2545, หน้า 14) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพของการปฏิบัติงานร่วมกัน อันเป็นลักษณะงานที่แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์การ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบขององค์การ สามารถวัดได้จากการสอบถามทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นของสมาชิกในองค์การที่มีพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน และมีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารองค์การที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

ยุพา ตาดี (2545, หน้า 16) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การนั้น นึกคิด หรือความคิดเห็นของสมาชิกในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน และมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริหารองค์การที่ปฏิบัติร่วมกัน

ปรีชา คัมภีร์ปกรณ (2546, หน้า 41) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกขององค์การที่มีต่อองค์การนั้น

สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์ (2547, หน้า 205) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง คุณลักษณะที่แยกความแตกต่างระหว่างองค์การและคุณลักษณะเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ (2549, หน้า 97) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ลิทวิน, และสตริงเจอร์ (Litwin, & Stringer, 1998, p. 135) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง อำนาจในการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลางจะทำให้ผลผลิตต่ำ บรรยากาศองค์การที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจจะเพิ่มการปฏิบัติงานที่ดี ลดการลาออกจางาน ลดต้นทุนการผลิต

เดวิส (Davis, 1999, p. 58) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ มีสภาพเหมือนบรรยากาศรอบ ๆ ตัว

เฮลเลอร์เจิล, และสโลคัม (Hellriegel, & Slocum, 2000, p. 50) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะบางส่วนขององค์การหรือส่วนประกอบย่อยบางส่วนในองค์การ ซึ่งสามารถรับรู้ได้ด้วยบุคคลในองค์การ

ลิเคิร์ต (Likert, 2000, p. 23) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มของลักษณะที่พรรณนาถึงองค์การใดองค์การหนึ่ง โดยทำให้องค์การแตกต่างไปจากองค์การอื่น ๆ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

ดูบริน (Dubrin, 2001, p. 230) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง แบบของความเป็นผู้นำ ทัศนคติ และวิธีการบริหารของผู้บริหาร

ฟอร์แฮนด์ (Forehand, 2003, p.51) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อขนาดและโครงสร้างขององค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร

สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ มีสภาพเหมือนบรรยากาศรอบ ๆ ตัว ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์การมีความคิด ความรู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรในองค์การ

2. ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

เทพนม เมืองแมน, และสว่าง สุวรรณ (2540, หน้า 280) กล่าวว่า สิ่งที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศในองค์การคือ พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานและงานที่มีผลอย่างทันทีทันใด และมีความหมายต่อชีวิตของการทำงานในองค์การ ล้วนแต่มีผลกระทบต่อบรรยากาศในองค์การและความพอใจในงาน ความมั่นคงของงาน ความพอใจด้านสังคม ความมีชื่อเสียง ความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน ความพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะนำไปสู่ความพอใจในเรื่องบรรยากาศของการทำงานในองค์การ

นิภา แก้วศรีงาม (2542, หน้า 204) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากคนที่ทำงานในองค์การไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่การทำงานอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุมบางสิ่งบางอย่าง กฎระเบียบขององค์การ ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การที่มองไม่เห็นหรือจับต้องไม่ได้ แต่รู้สึกและรับรู้ได้ ความรู้สึกที่เกิดจากความนึกคิดเอาเองถึงสิ่งต่าง ๆ ในองค์การนี้ คือ บรรยากาศองค์การ ซึ่งบรรยากาศองค์การนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ ประการแรก บรรยากาศองค์การบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานอย่างไรอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ ประการที่สอง ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การหรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานภายในองค์การ และประการสุดท้าย ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการทำงานและความพอใจของบุคคลในองค์การ บรรยากาศองค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดีขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศองค์การที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดี เพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

เสนาะ ดิเยาว์ (2544, หน้า 228) กล่าวว่า ความสำคัญของบรรยากาศองค์การในแง่ที่ผู้บริหารใช้วิธีการปรับปรุงสัญญาทางจิตวิทยาระหว่างองค์การและปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อช่วยให้งานเกิดประสิทธิภาพและทำให้องค์การประสบความสำเร็จ เพราะองค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้น คนในองค์การจะต้องมีความสุขมีคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อคุณภาพชีวิตที่ดีเกิดขึ้นในองค์การจะทำให้เกิดบรรยากาศองค์การที่ดี เมื่อเกิดบรรยากาศองค์การที่ดีจะง่ายต่อการพัฒนาองค์การต่อไป

อารยา เจริญกุล (2545, หน้า 5) กล่าวว่า ความสำคัญของบรรยากาศองค์การดังนี้ ในองค์การแต่ละแห่งจะมีบรรยากาศการทำงานที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่มีปัจจัยอยู่สิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมีวิธีการบริหารงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน คำว่าบรรยากาศที่ดีไม่ได้หมายถึงเฉพาะสถานที่ทำงานที่สะอาดตา มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานที่ครบครันเท่านั้น แต่หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบริหารความขัดแย้งระหว่างองค์การกับคณะทำงาน หากเกิดความขัดแย้งระหว่างคณะทำงานกับองค์การ จะพบความเฉื่อยชา หมัดกำลังใจ ผลผลิตลดลง ไม่มีสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้น ตลอดจนการปฏิเสธความเป็นผู้นำ และอำนาจหน้าที่ ดังนั้นหากผู้บริหารสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี องค์การมีความได้เปรียบ เพราะคณะทำงานจะมีความร่วมมือที่ดีในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อบรรลุภารกิจของส่วนรวม

สรุปได้ว่า ความสำคัญของบรรยากาศองค์การอยู่ที่การที่ผู้บริหารรู้จักใช้จิตวิทยาในการครองใจสมาชิก โดยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ มีการสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกมีความเต็มใจและพอใจที่จะทำงาน เพื่อให้ผลงานออกมามีคุณภาพดีและบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการบริหารงานในด้านการบริหารความขัดแย้ง เพราะบรรยากาศองค์การสามารถลดความขัดแย้งในองค์การ และสามารถทำให้สมาชิกมีความเข้าใจ และรักใคร่เกิดความผูกพันขึ้นในองค์การ

3. องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

สมถวิล แก้วปลั่ง (2542, หน้า 3) กล่าวว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การมี 8 ประการ มีดังนี้

1. ขาดความสามัคคี หมายถึง ลักษณะที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเอง ความสัมพันธ์ในหน่วยงานมีลักษณะเย็นชาและค่อนข้างห่างเหิน ขาดการประสานงานกัน และขาดความร่วมมือซึ่งกันและกัน
2. อุปสรรค หมายถึง การขาดความคล่องตัว ขาดความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน
3. ขวัญ หมายถึง การมีขวัญและกำลังใจดีมาก มีความรักใคร่ในหมู่คณะ มีความตั้งใจร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพราะได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม และได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูงและมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในหน่วยงาน

4. มิตรสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกถึงความสนุกสนาน มีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์กันอย่างสนิทสนมเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งในครอบครัว แต่อาจไม่เกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานก็ได้

5. ห่วงเหิน หมายถึง การดำเนินงานโดยคำนึงถึงระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับตามนโยบายอย่างเคร่งครัดมากกว่าคำนึงถึงจิตใจ การติดต่อกันนั้นเป็นการติดต่อเป็นส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล

6. มุ่งผลงาน หมายถึง การคอยควบคุม ตรวจสอบ สั่งการ ต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด ปราศจากปฏิภิกิริยาหรือความคิดเห็นใดๆ

7. เป็นแบบอย่าง หมายถึง การกระตุ้นหรือจูงใจ สนับสนุนให้ปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการกระทำตนให้เป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นยึดถือ

8. กรุณาปราณี หมายถึง การสนับสนุน เกื้อกูล ห่วงใยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

อารยา เจริญกุล (2545, หน้า 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านปัจจัยแวดล้อม (context)
2. องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ (structure) องค์ประกอบด้าน

โครงสร้างต่างๆ

3. องค์ประกอบด้านวิธีดำเนินงานขององค์การ (process) ได้แก่

3.1 ลักษณะของผู้นำ ผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บรรยากาศดีหรือไม่ดี บุคคลมีความสุขหรือทุกข์ทรมาน

3.2 การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในองค์การ ถ้าการติดต่อสื่อสารชัดเจน ย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.3 การควบคุมองค์การแต่ละองค์การมีระบบการควบคุมที่ก่อให้เกิดบรรยากาศที่แตกต่างกัน

3.4 การแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การ

3.5 การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ

3.6 การร่วมมือประสานงานระหว่างบุคคลในองค์การ

3.7 การคัดเลือกคนเข้าทำงาน

3.8 การเข้าสังคมและการเรียนรู้สังคมของสมาชิก

3.9 การให้รางวัลและการลงโทษ การให้รางวัลและการลงโทษที่เหมาะสมยุติธรรม

3.10 การตัดสินใจ

3.11 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและอำนาจ



สรุปได้ว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ได้แก่ ขาดความสามัคคี อุปสรรค ขวัญ มิตรสัมพันธ์ ห่างเหิน มุ่งผลงาน เป็นแบบอย่าง กรุณาปราณี บัณฑิตแวดล้อม โครงสร้างขององค์การ และวิธีดำเนินงานขององค์การ

4. บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

นิภา แก้วศรีงาม (2542, หน้า 204) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะบรรยากาศขององค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้ สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ มีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีได้

ปาริฉัตร พรหมวังศรี (2548, หน้า 9) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้ บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับผู้ทำงานในองค์การทุกคนที่ทำงานในองค์การเป็นอย่างมาก จะต้องรับรู้บรรยากาศองค์การและสัมผัสกับบรรยากาศขององค์การ มีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรธุรกิจ เพราะบุคคลมีความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ทำให้เกิดความเชื่อมั่น และทำให้มีความเต็มใจในการทำงานและแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ

สุดาร์ตน์ ราชสาร (2550, หน้า 7) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้ บรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อระบบการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร จะเห็นได้ว่าในองค์กรต่าง ๆ สิ่งสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ก็คือ บรรยากาศในองค์กร ในเรื่องบุคลากรในองค์กรนั้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินงาน ถ้าจะส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการผลักดันให้บุคคลแต่ละบุคคลสามารถปรับตัวและพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะบรรยากาศขององค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น มีความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่น และมีความเต็มใจในการทำงาน และแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ มีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพในการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540, หน้า 291) กล่าวว่า คุณภาพในการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2543, หน้า 64) กล่าวว่า คุณภาพในการบริการ หมายถึง ลักษณะและองค์ประกอบโดยรวมทั้งหมดของบริการที่เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2549, หน้า 10) กล่าวว่า คุณภาพในการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

พิเชษฐ บานยาคติ (2550, หน้า 2) กล่าวว่า คุณภาพในการบริการ หมายถึง การสัมผัสที่เบิกบาน บริการที่ถูกต้องก่อให้เกิดประโยชน์และความสุขแก่ผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ

เบอร์รี่ (Berry, 1990, p. 24) กล่าวว่า คุณภาพในการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ลองเนคเกอร์ (Longnecker, 1997, p. 18) กล่าวว่า คุณภาพในการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ เกิดความสุขแก่ผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า คุณภาพในการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง การสัมผัสที่เบิกบาน บริการที่ถูกต้องก่อให้เกิดประโยชน์และความสุขแก่ผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจ

2. ลักษณะของคุณภาพในการบริการ

ดิสพงส์ พรชนกนาถ (2549, หน้า 18) กล่าวว่า ลักษณะของคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยผลิตภัณฑ์และบริการจะถูกออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
 2. การปฏิสัมพันธ์และส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า
 3. การรักษาลูกค้าเก่าและแสวงหาลูกค้าใหม่
- ภานา พุ่มไสว (2550, หน้า 2) กล่าวว่า ลักษณะของคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. คุณภาพที่ต้องมี (must be quality) คือ คุณภาพพื้นฐานทั่วไปที่ผู้ผลิตต้องทำให้มีในสินค้าและบริการอย่างครบถ้วน เมื่อขาดคุณภาพชนิดนี้แล้วผู้บริโภคจะไม่เลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ แน่แน่นอน เพราะผู้บริโภคถือว่าสินค้าและบริการนั้น ๆ มีสภาพที่ไม่ปกติ

2. คุณภาพที่จูงใจซื้อ (attractive quality) คือ คุณภาพพิเศษหรือคุณภาพเฉพาะที่ผู้ผลิตสร้างเพิ่มเติมให้กับสินค้าหรือบริการของตนเองเป็นพิเศษ เพื่อเป็นสิ่งดึงดูดหรือจูงใจให้ผู้บริโภคใช้เป็นปัจจัยในการเลือกสินค้าหรือบริการที่เห็นว่ามีคุณภาพดีกว่าสินค้าหรือบริการชนิดเดียวกัน

เบอร์รี่ (Berry, 1990, p. 25) กล่าวว่า ลักษณะของคุณภาพในการบริการในตัวผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ได้อย่างน่าเชื่อถือ และทำได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

3. ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการลูกค้าโดยทันที จีบปล้น

4. ความรู้ และความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้ให้บริการ และความสามารถในการสื่อสารถึงความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

4.1 ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

4.2 ความสุภาพ น่านับถือ น่าเคารพ เป็นมิตรกับบุคคลที่มาติดต่อ

4.3 ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

4.4 อีสุระจากอันตรายใด ๆ ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่าง ๆ

5. การดูแลใส่ใจให้บริการด้วยความตั้งใจที่องค์การจัดหาให้แก่ผู้รับบริการของตนเอง ประกอบด้วย

5.1 การเข้าถึงได้ ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ

5.2 การสื่อสารแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการรับทราบในภาษาที่เข้าใจ และรับฟังผู้รับบริการ

5.3 เข้าใจผู้รับบริการ รับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ลักษณะของคุณภาพในการบริการ ได้แก่ การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การปฏิสัมพันธ์และส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า การรักษาลูกค้าเก่าและแสวงหาลูกค้าใหม่ ความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ได้อย่างน่าเชื่อถือ และทำได้ถูกต้องแม่นยำ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการลูกค้าโดยทันที จีบปล้น ความรู้ และความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้ให้บริการ และความสามารถในการสื่อสารถึง

ความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ และการดูแลใส่ใจให้บริการด้วยความตั้งใจที่
องค์การจัดหาให้แก่ผู้รับบริการของตน

3. การวัดคุณภาพในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 106) กล่าวว่า การวัดคุณภาพในการบริการ
ดังนี้

คุณภาพในการบริการจะวัดได้ก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับการส่งมอบบริการนั้นๆ
ตั้งแต่เริ่มจนจบการบริการ และมีความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการตนได้หรือไม่
มีความพึงพอใจที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการตนได้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกิดขึ้นจากประสบการณ์จริงที่ตนได้รับการบริการและความคาดหวังที่จะได้จากการบริการนั้นๆ
ผู้ให้บริการควรทราบถึงองค์ประกอบที่ผู้รับบริการใช้วัดคุณภาพในการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2549, หน้า 13) กล่าวว่า การวัดคุณภาพในการบริการ
ดังนี้ การวัดคุณภาพในการบริการ โดยวัดที่ดัชนีความพึงพอใจ (customer satisfaction index :
CSI) ของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว ในการประเมินระดับคุณภาพของ
บริการนั้น อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ
ตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า หรือเกรด หรือนับจำนวน หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับ
ความรู้สึกพึงพอใจ ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ดังนั้นในการประเมินคุณภาพของ
บริการของสถานบริการต่าง ๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการได้รับจาก
ปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ
หนึ่ง ๆ หรือเสร็จวงจรบริการหนึ่ง ๆ

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพในการบริการ จะวัดได้ก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับการส่ง
มอบบริการนั้นๆ ตั้งแต่เริ่มจนจบการบริการและมีความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความ
ต้องการตนได้

4. ปัจจัยของคุณภาพในการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2549, หน้า 14) กล่าวว่า ปัจจัยของคุณภาพในการบริการ
ประกอบด้วย 2 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ (characteristics of service quality) มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพหรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น ๆ

2. คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ (attributes of service quality) มุ่งเน้น
ถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรฐานวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพ
บริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง เช่น ความรวดเร็ว ความแม่นยำถูกต้อง ความสะอาด
 เป็นต้น ถือว่าเป็นคุณภาพของการบริการ

พิเชษฐ์ บานยาติ (2550, หน้า 3) กล่าวว่า ปัจจัยของคุณภาพในการบริการ ได้แก่ 1) นโยบาย 2) ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ และเทคนิคประกอบ 3) ความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการ และ 4) ความพร้อม สมบูรณ์แห่งภาวะจิตใจของผู้ให้บริการ

อุไรวรรณ จิตทวี (2552, หน้า 3) กล่าวว่า ปัจจัยของคุณภาพในการบริการ หมายถึง สิ่งที่ต้องมีหรือต้องเป็นในการบริการ ซึ่งหากไม่มี ไม่เป็น เช่นนั้น จะไม่สามารถทำให้เกิดคุณภาพการบริการได้ ปัจจัยคุณภาพบริการ จะมีมากมาย ลูกค้าจะเห็นอะไรเป็นประเด็นคุณภาพบ้าง ลูกค้าในบางแห่งเห็นว่า สถานที่ในโรงพยาบาล ต้องสะอาดและเป็นระเบียบอย่างทั่วถึง สถานที่ต้องสะอาด ไม่มีขยะเคลื่อนบริเวณสถานที่ต้องเป็นระเบียบ ไม่เป็นที่ตากผ้าซีริ่ว สถานที่ต้องไม่วางสิ่งของระเกะระกะ ฯลฯ เมื่อลูกค้าเห็นสถานที่เป็นประเด็นคุณภาพ ความเป็นระเบียบ ความสะอาด ความกว้างขวาง ก็เลยกลายเป็นปัจจัยคุณภาพไป

สรุปได้ว่า ปัจจัยของคุณภาพในการบริการ เป็นสิ่งที่ต้องมีหรือต้องเป็น ในการบริการ ซึ่งหากไม่มี ไม่เป็น เช่นนั้น จะไม่สามารถทำให้เกิดคุณภาพการบริการได้ ซึ่งได้แก่ ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ นโยบาย ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ และเทคนิคประกอบ ความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการ และความพร้อม สมบูรณ์แห่งภาวะจิตใจของผู้ให้บริการ

5. การบริหารคุณภาพในการบริการ

สมชาย ชำรงสุข (2550, หน้า 4) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพในการบริการ คือ กระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ คุณภาพ การวางแผนงานคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของพนักงานและของสังคม

ลองเนคเกอร์ (Longnecker, 1997, p. 19) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพในการบริการ การให้บริการผู้รับบริการอาจจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการบริการมี 6 ปัจจัย ได้แก่

5.1 มุ่งไปที่เป้าหมาย (being on target) กำหนดและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำสิ่งที่สัญญาไว้ ณ สถานที่และตามสัญญา ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติ

5.2 เอาใจใส่และเป็นธุระให้ (care and concern) ให้ความเห็นอกเห็นใจ ปรับอารมณ์ให้อยู่ในสถานการณ์ทางจิตใจและความต้องการของผู้รับบริการ เอาใจใส่ดูแลและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ

5.3 ปฏิบัติโดยทันที (spontaneity) ให้อำนาจผู้ให้บริการในการที่คิด และสนองตอบอย่างรวดเร็ว ยินยอมให้ใช้ดุลพินิจและสติปัญญาในการตัดสินใจด้วยตนเอง แทนที่ต้องรอคำสั่งหรือทำตามระเบียบ

5.4 การแก้ปัญหา (problem solving) อบรมและส่งเสริมผู้ให้บริการ เรื่องการแก้ปัญหาผู้ให้บริการ ต้องให้ความสนใจอย่างเต็มที่เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้รับบริการจะจดจำการตอบสนองที่ดีไปตลอด จึงควรใช้โอกาสนี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถขององค์กร

5.5 การติดตามผล (follow - up) การติดตามผลจะได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ และมักได้รับความนิยมชมชอบอย่างจริงใจ การติดตามผลสัมพันธ์กับการเอาใจใส่ และความ เป็นมืออาชีพจึงควรติดตามผลอย่างมีไหวพริบและสร้างชื่อเสียงให้เลื่องลือถึงคุณภาพของการ ให้บริการ

5.6 การกอบกู้ (recovery) ผู้รับบริการที่ประสบกับปัญหามักจะตั้งความคาดหวัง ในการแก้ไขปัญหาวีไว้นั้น ผู้รับบริการประทับใจมาก หากการแก้ไขเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การแก้ไขปัญหายังรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยรักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการที่มี คุณภาพสูงไว้ได้อย่างถาวร

สรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพในการบริการ คือ กระบวนการบริหารงานที่ ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ คุณภาพ การวางแผนงานคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของพนักงานและของสังคม โดยมุ่งไปที่ เป้าหมาย เอาใจใส่และเป็นธุระให้ ปฏิบัติโดยทันที การแก้ปัญหา การติดตามผล และการกอบกู้

6. คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

นิตยาพร เสมอใจ (2545, หน้า 19) กล่าวว่า จากแนวคิดทางการตลาดสมัยใหม่ ได้เห็นความสำคัญไปยังความสำคัญที่มีให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น โดยยึดหลักการทำการ การตลาดแบบ เอ้าส์ไซน์อิน (outside - in) คือ การหาความต้องการของผู้รับบริการเป็น หลักและตอบสนองความต้องการนั้น ดังนั้นในธุรกิจบริการจึงมีเป้าหมายของการบริการที่เป็น เลิศ โดยให้ความสำคัญกับคุณค่าของสัมพันธภาพมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อหวังกำไร จากผู้รับบริการได้ในระยะยาว โดยทำความเข้าใจกับผู้รับบริการว่าผู้รับบริการมีความต้องการ อะไร เพราะในปัจจุบันนี้ผู้รับบริการไม่ได้ซื้อบริการอย่างเดียว แต่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะ ได้รับประโยชน์นอกเหนือจากการซื้อบริการนั้น ซึ่งสามารถแบ่งประโยชน์ที่ผู้รับบริการต้องการ เพิ่มเติม เพื่อสร้างคุณค่าให้ผู้รับบริการ ต่อไปนี้

1. การให้บริการผู้รับบริการและรูปแบบประโยชน์

โดยทั่วไปผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความง่าย ความสะดวกต่อผู้รับบริการ เป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันการพัฒนาอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสูง สลับซับซ้อนยุ่งยากต่อ

ผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ก็เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบและผลประโยชน์ของผู้รับบริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ในกรณีที่ผู้รับบริการได้ซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดนั้นแล้ว แนนอนที่สุดอย่างน้อยผู้รับบริการต้องมีคำถาม มีปัญหา มีข้อสงสัย หรือขาดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เพราะผู้รับบริการที่ซื้อสินค้าไปแล้วรู้สึกไม่พึงพอใจหรือบริการไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้ ดังนั้นฝ่ายบริการผู้รับบริการหรือผู้ขาย จะต้องเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการแก้ไขปัญหาและให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ

2. การบริการผู้รับบริการและประโยชน์ของสถานที่

ในกรณีที่มีการจำหน่ายสินค้าไปยังผู้บริโภคแล้ว แนนอนที่สุดในระยะเวลาต่อมา ต้องมีการบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาในการใช้สินค้า การเปลี่ยนคืนสินค้า การซ่อมแซมสินค้า ดังนั้นบริษัทควรคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า คือ สถานที่ โดยทั่ว ๆ ไปแล้วถ้าตนเองไม่มีความต้องการหรือความจำเป็น ตนเองก็ไปอยากจะไปติดต่อกับคนอื่นอยู่แล้ว แต่ลูกค้าที่มาติดต่อกิจการมีสาเหตุ คือ มารับบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง มีปัญหาให้ช่วยแก้ไข เพื่อขอรับทราบข้อมูลบางประการ หรือเพื่อติดต่อธุรกิจของตนกับผู้ให้บริการก็ได้

สถานที่ที่ให้ความสะดวกในการให้บริการลูกค้า บริษัทต้องให้ความสำคัญด้วย เพราะจะเป็นสถานที่ที่ติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับบริษัท เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและสร้างภาพพจน์ได้ ถ้าให้บริการที่ดี ลูกค้าพึงพอใจ อาจจะมีการสั่งซื้อสินค้า การซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำ หรือซื้อสินค้าชนิดอื่นเพิ่ม หรือมีการซื้อปริมาณที่เพิ่มขึ้นหรือมีการซื้อสินค้าที่มีมูลค่าที่แพงมากขึ้น รวมทั้งลูกค้าจะเป็นประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทที่ดีด้วย แต่ถ้าผู้ให้บริการประพฤตินำให้เป็นที่ไม่พอใจ ลูกค้าก็จะบอกต่อไปในทางที่ไม่ดีแก่คนอื่น ๆ ต่อไป และสิ่งที่สำคัญการบอกต่อจะไม่สามารถหยุดยั้งได้ ซึ่งทำให้ข้อมูลสามารถแพร่กระจายได้ในวงกว้างดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องใกล้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากที่สุด เพื่อการบริการที่เร็วที่สุด สะดวกที่สุด ขั้นตอนง่ายที่สุด สิ่งที่กำลังกล่าวมานี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า

3. การบริการผู้รับบริการและผลประโยชน์ทางด้านเวลา

การบริการจะเริ่มต้นเมื่อลูกค้ามีความต้องการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองให้ทันกับความต้องการนั้นทันที คือ ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการบริการแก่ลูกค้าเสมอ การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ เช่น ถ้าลูกค้ามีปัญหาไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน ไม่ควรปิดหน้าทีความรับผิดชอบให้กับบุคคลอื่น ไม่ควรหัวเราะหรือหยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้ในขณะที่แก้ปัญหาให้กับลูกค้า ไม่ควรพูดจาด้วยอารมณ์รุนแรง ไม่ควรใช้ศัพท์วิชาการกับคนทั่วไป แต่ถ้าในกรณีที่จำเป็นจริง ๆ หรือไม่สามรถปฏิบัติให้กับลูกค้าได้ การปฏิเสธต้องนุ่มนวลและมีเหตุผลอย่างเพียงพอ

4. การบริการผู้รับบริการและสิทธิประโยชน์การคุ้มครอง

การที่ลูกค้ายินยอมจ่ายเงิน เพื่อซื้อสินค้าในราคาแพง ๆ บริษัทควรมีนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ยินดีที่ให้ทดลองสินค้าก่อน ยินดีคืนเงินถ้าไม่พอใจ ยินดีรับเปลี่ยนคืนสินค้าถ้าไม่พอใจ หรือมีบริการผ่อนชำระเป็นงวด ๆ สิ่งเหล่านี้ คือ การให้สิทธิ ผลประโยชน์ การคุ้มครองแก่ลูกค้า การให้บริการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและลูกค้า

สฤณี ยาชะรัต (2550, หน้า 35) กล่าวว่า คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ ภายใต้การจัดการกระบวนการที่เหมาะสม โดยการวิเคราะห์และกำหนดกระบวนการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กระบวนการหลักหรือกระบวนการที่สร้างคุณค่า (core process/basic activities) หมายถึง กระบวนการหลักที่จะทำให้ลูกค้าได้รับบริการเหล่านี้ โดยที่เป็นกระบวนการที่ให้บริการหรือสัมผัสกับลูกค้า ส่งถึงลูกค้าโดยตรงกำหนดให้เป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญแท้จริง โดยลูกค้าทุกคนจะต้องผ่านกระบวนการเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นบริการกลุ่มไหนก็ตาม เป็นการเน้นลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางที่มีการดูแลแบบองค์รวม (holistic approach) จึงถือเป็นกระบวนการหลัก (core process) ขององค์กร

2. กระบวนการสนับสนุน (supportive activities) องค์กรมีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยพิจารณาคัดเลือกจากผลที่กระทบกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดี กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ การป้องกันและการควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล การบริหารความเสี่ยง การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระบบสารสนเทศและเวชระเบียน และการบริหารพัสดุ

สรุปได้ว่า คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ การให้บริการผู้รับบริการ และรูปแบบประโยชน์ การบริการผู้รับบริการและประโยชน์ของสถานที่ การบริการผู้รับบริการ และผลประโยชน์ทางด้านเวลา และการบริการผู้รับบริการและสิทธิประโยชน์การคุ้มครอง

บรรยากาศขององค์กรของโรงพยาบาลลพบุรี

1. โครงสร้างขององค์กร

1.1 ความหมายโครงสร้างขององค์กร

นงเยาว์ แก้วมรกต (2541, หน้า 14) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กร หมายถึง สิ่งที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับขนาดขององค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่สายการบังคับบัญชาระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดกับบุคลากรระดับล่างจะห่างไกลกันมาก ซึ่งระยะทางดังกล่าวก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการมากขึ้น



มณฑลลี เจริญสุข (2544, หน้า 5) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง ลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

อรุณ รักรธรรม (2547, หน้า 5) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหาร ระบบของงาน การรายงาน และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์การนั้น ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ

สมคิด บางโม (2548, หน้า 3) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง ตัวกำหนดรูปร่างของแผนกงาน กลุ่มงาน สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ และระเบียบข้อบังคับ โครงสร้างองค์การจะช่วยให้มองเห็นลักษณะและภาพรวมขององค์การเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ของแผนกงาน กลุ่มงานช่วยกำกับความเกี่ยวเนื่องของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และมาตรฐาน

พงษ์สฤษฏี รอดเรืองเดช (2549, หน้า 12) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการจัดแบ่งทรัพยากรต่าง ๆ และการกำหนดวิธีการรายงานตามสายบังคับบัญชาในระหว่างกลุ่มคน รวมไปถึงกลไกของระบบการประสานงาน ที่เป็นทางการและวิธีการที่จะต้องเกี่ยวข้องกันตามแบบแผนที่ได้มีการกำหนดและวางเอาไว้

ศิรินทิพย์ เทียนเงิน (2550, หน้า 5) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง การมองภายในองค์การเป็นส่วนที่สำคัญมาก เนื่องจากเป็นส่วนที่อธิบายความแตกต่างขององค์การ เช่นเดียวกับลักษณะในวิชาจิตวิทยา

ธนสิทธิ์ มูลวงศ์ (2551, หน้า 5) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง ลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่หรือระดับชั้นของอำนาจหน้าที่และความกว้างของแต่ละระดับการกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอก

ฟอร์แฮนด์ (Forehand, 2003, p. 25) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง องค์การที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานจะห่างไกลกันมากขึ้น ระยะทางดังกล่าวจะก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางด้านจิตวิทยาในลักษณะที่ว่าพนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไปจากจุดตัดสินใจนั้น อาจจะไม่มีความเข้าใจในตัวเองว่ามีความสำคัญน้อย และระยะทางดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการหรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทางด้านสังคมนั้นทำได้ยาก

มินท์เบิร์ก (Mintzberg, 2004, p. 2) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง ความชัดเจนของกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ผลสรุปรวมหรือวิธีทั้งหมด ซึ่งองค์การแบ่งหรือกำหนดคนงานให้ภารกิจต่าง ๆ ขององค์การ โดยต้องมีการประสานงานระหว่างคนกับงานด้วย

สรุปได้ว่า โครงสร้างขององค์การ หมายถึง สิ่งที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับขนาดขององค์การ ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหาร บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอก การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ตัวกำหนดรูปร่างของแผนกงาน กลุ่มงาน สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ และระเบียบข้อบังคับ การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น มีการจัดแบ่งทรัพยากรต่าง ๆ และการกำหนดวิธีการรายงานตามสายบังคับบัญชาในระหว่างกลุ่มคน

1.2 ส่วนประกอบโครงสร้างขององค์การ

พงษ์สุทธิ รอดเรืองเดช (2549, หน้า 13) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การนั้นมีส่วนประกอบสำคัญอยู่ 3 ส่วน ดังนี้

1. ซับซ้อน (complexity) คือ มีความหลากหลายและแตกต่างกันของงาน มีการแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด มีการจัดแบ่งระดับชั้นบังคับบัญชาสูงต่ำ ภายในองค์การและมีการกระจายรูปแบบขององค์การต่าง ๆ ไปตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์

2. การจัดระเบียบรูปแบบทางการ (formalization) องค์การมีการกำหนดกฎเกณฑ์และวางระเบียบแบบแผนต่าง ๆ ขึ้นเพื่อใช้กำกับพฤติกรรมของพนักงานให้ปฏิบัติภายใต้กรอบระเบียบที่วางไว้ แต่ต้องไม่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น เพราะถ้ามีมากเกินไป จะเป็นอุปสรรคก่อให้เกิดความไม่คล่องตัว

3. การรวมศูนย์อำนาจ (centralization) องค์การมีการพิจารณาอำนาจการตัดสินใจต่าง ๆ ไว้ในศูนย์กลาง ดังนั้น ปัญหาที่เกิดในองค์การจะมีทิศทางไหลไปในทางเดียวคือการนำเสนอเรื่องขึ้นไปในระดับผู้บริหารที่อยู่สูงขึ้นไปในองค์การ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม แต่ในปัจจุบันองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น อำนาจการตัดสินใจอาจสามารถทำตามสายงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ เป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสิทธิภาพขององค์การที่จะเกิดขึ้น

มินเบิร์ก (Mintzberg, 2000, p. 23) กล่าวว่า ส่วนประกอบโครงสร้างขององค์การ 5 ส่วน ดังนี้

1. องค์การทางวิชาชีพ เน้นที่กลุ่มปฏิบัติงานหลัก โดยกระจายอำนาจให้ฝ่ายบริหาร เน้นการรับผู้ชำนาญการจากภายนอกที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน เน้นความสามารถมากกว่าการแบ่งงานกันทำ

2. องค์การแบบโครงสร้างอย่างง่าย เน้นที่กลุ่มปฏิบัติงานระดับสูง โดยไม่มีความซับซ้อนและกฎระเบียบมากนัก มีความคล่องตัว ผู้ปฏิบัติงานรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเพียงคนเดียว เหมาะกับองค์การขนาดเล็ก หรือองค์การที่เพิ่งเริ่มตั้ง

3. องค์การแบบแยกหน่วยงาน เน้นที่กลุ่มปฏิบัติงานระดับกลาง โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานในกลุ่มปฏิบัติงานหลักแยกหน่วยกันกับการบริหารอย่างอิสระ ฝ่ายบริหารจะ

มีสายบังคับบัญชาจากบนลงล่าง ฝ่ายปฏิบัติงานเน้นกฎระเบียบ เหมาะกับองค์กรที่เน้นการกระจายผลผลิต

4. องค์กรแบบเครื่องจักรกล เน้นที่กลุ่มอำนาจการ โดยจะมีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่อย่างชัดเจน แบ่งแยกหน่วยงานอย่างชัดเจน เน้นการรวมอำนาจสู่ศูนย์กลาง เหมาะกับองค์กรขนาดใหญ่ที่ใช้เทคโนโลยีแบบประจำ

5. องค์กรแบบเฉพาะกิจ เน้นที่กลุ่มสนับสนุน กระจายอำนาจ โดยจะเป็นองค์กรแบบชั่วคราว เมื่อทำกิจกรรมบรรลุตามเป้าหมายแล้วก็จะยกเลิกไป จะมีความแตกต่างในแนวราบมาก สายการบังคับบัญชา ระเบียบน้อย มีความยืดหยุ่นสูง เหมาะกับองค์กรที่สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่า ส่วนประกอบโครงสร้างขององค์กร ได้แก่ ชับซ้อน การจัดระเบียบรูปแบบทางการ และการรวมศูนย์อำนาจ

1.3 รูปแบบกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กร

สมคิด บางโม (2548, หน้า 3) กล่าวว่า รูปแบบกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กร มีดังนี้

1. การจัดโครงสร้างองค์กรแบบเชิงซ้อน (matrix organization) มีจุดมุ่งประสานงานตามโครงการ (project organization) โดยจะมีการตั้งสายงานตามโครงการซ้อนขึ้นมาในโครงสร้างปกติ เพื่อให้มีการระดมทรัพยากรไปมุ่งสนองการทำงานตามโครงการใหม่ ๆ

2. การจัดโครงสร้างองค์กรแบบมุ่งเน้นทีมงานเพื่อทำธุรกิจแบบเบ็ดเสร็จ (business team) คือ การจัดกลุ่มผู้รับผิดชอบเป็นทีมงานและให้มีเครื่องมือเครื่องไม้ต่าง ๆ ที่จำเป็น พร้อมงบประมาณและอำนาจการดำเนินงาน พร้อมเป้าหมายให้รับผิดชอบเองอย่างครบวงจร และเป็นอิสระ มีความคล่องตัวสูง

3. การปรับปรุงระบบงานและวิธีการทำงาน (organization methods) ครอบคลุมถึงการไหลของงานให้มีขั้นตอนน้อยเท่าที่จำเป็นและเป็นมาตรฐานแน่นอนที่สามารถควบคุมมาตรฐานและคุณภาพได้ ในการทำเช่นนี้ขอบเขตการวิเคราะห์และจัดทำคือ ต้องรู้จักใช้เครื่องจักรเข้ามาทำงานกับคนได้อย่างเหมาะสม การออกแบบวิธีการทำงานที่มีการใช้คนและเครื่องจักรได้อย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. การออกแบบโครงสร้างตามแรงผลักดันของตลาด (market - drive organization design) โดยการรับรู้แรงผลักดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อองค์กร อย่างเช่น กรณีที่มีคู่แข่งขึ้นในการแย่งกลุ่มลูกค้ากลุ่มเดียวกัน ควรต้องมีการเร่งพัฒนาสร้างภาพลักษณ์

5. การจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อการกระจายอำนาจและมุ่งเน้นการเติบโต คือ วิธีการจัดโครงสร้างที่เรียกว่า ศูนย์กำไร

พงษ์สุภษฏี รอดเรืองเดช (2550, หน้า 8) กล่าวว่า รูปแบบกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์การ มีดังนี้

1. แนวตั้ง ได้แก่ 1) สายการบังคับบัญชา หน่วยงาน หัวหน้า ผู้จัดการ ผู้บริหารสูง 2) การมอบหมายอำนาจหน้าที่ ทุกตำแหน่งต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย อำนาจตัดสินใจ 3) การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจสูง กระจายการตัดสินใจให้ระดับล่าง 4) ช่วงการจัดงาน การทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้จัดการกับผู้ใต้บังคับบัญชา 5) ตำแหน่งหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษา ตำแหน่งเท่ากันทั้งหลักและที่ปรึกษา

2. แนวนอน ได้แก่ 1) การจัดแผนก 2) การจัดโครงสร้างองค์การตามแผนก

3. แยกธุรกิจและแบบอิสระ

สรุปได้ว่า รูปแบบกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การแบบเชิงซ้อน การจัดโครงสร้างองค์การแบบมุ่งเน้นทีมงานเพื่อทำธุรกิจแบบเบ็ดเสร็จ การปรับปรุงระบบงานและวิธีการทำงาน การออกแบบโครงสร้างตามแรงผลักดันของตลาด และการจัดโครงสร้างองค์การเพื่อการกระจายอำนาจและมุ่งเน้นการเติบโต

1.4 การแบ่งโครงสร้างขององค์การ

วรพงศ์ มหาโพธิ์ (2547, หน้า 2) กล่าวว่า การแบ่งโครงสร้างขององค์การ มีดังนี้

1. การจัดโครงสร้างของแผนกตามการบริหาร โดยยึดตามลักษณะโครงสร้างของการผลิต การบริการหรือการตลาดที่คล้ายคลึงกัน

2. การจัดโครงสร้างของแผนกตามงาน โดยยึดตามลักษณะของงานที่คล้ายคลึงกัน

3. การจัดโครงสร้างตามสถานที่ โดยยึดตามลักษณะของพื้นที่ที่แตกต่างกันหรือสภาพทางภูมิศาสตร์

วิเชียร วิทญ์อุตม (2551, หน้า 69) กล่าวว่า การแบ่งโครงสร้างขององค์การ ดังนี้ 1) ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหาร 2) ความชัดเจนของกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 3) การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น 4) การกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเอื้อต่อการทำงาน 5) การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์การ 6) การรับทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงาน และ 7) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ

สรุปได้ว่า การแบ่งโครงสร้างขององค์การ ได้แก่ 1) ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหาร 2) ความชัดเจนของกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 3) การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น 4) การ

กำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเอื้อต่อการทำงาน 5) การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร 6) การรับทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงาน และ 7) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ

2. ความเป็นผู้นำ

2.1 ความหมายความเป็นผู้นำ

นงเยาว์ แก้วมรกต (2541, หน้า 16) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง แรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ และมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลงานและการตอบสนองความพอใจของบุคลากร

ปณิดา นิรมล (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ไม่ว่าจะ เป็นความคิดหรือพฤติกรรมการทำงาน สามารถชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติ

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549, หน้า 296) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อผู้ตามหรือนำผู้ตามได้อย่างสัมฤทธิ์ผลหรือเป็นความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของงานอย่างเหมาะสม

ประเสริฐ ศรีแสนปาน (2550, หน้า 2) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่นในองค์กรหรือในหน่วยงาน มอบหมายงานให้ทำโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ

ฟอร์แฮนด์ (Forehand, 2003, p. 26) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง การปฏิบัติของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิตและการตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน

สรุปได้ว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติ มอบหมายงานให้ทำโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และมีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ

2.2 การพัฒนาความเป็นผู้นำ

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549, หน้า 319) กล่าวว่า ในการพัฒนาความเป็นผู้นำนั้น ความเป็นผู้นำสามารถพัฒนาได้จากการสั่งสมประสบการณ์ในงานและการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะหรือความสามารถบางอย่างให้เกิดขึ้น ซึ่งแนวทางในการพัฒนานั้นอาจแบ่งได้เป็น 3 แนวทาง ดังนี้

1. การสั่งสมประสบการณ์เรียนรู้จากการทำงาน ผู้นำที่ผ่านในการเรียนรู้ และบ่มเพาะในงาน จะเกิดการสั่งสมประสบการณ์ในการบริหารงาน บริหารคน และในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน

2. การฝึกอบรมและพัฒนา กิจการขนาดใหญ่มักจะมีศูนย์ประเมิน และมีหลักสูตรในการพัฒนาความเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ

3. การใช้พี่เลี้ยงและตัวแบบ ในหลายกิจการจะมีการกำหนดตัวผู้บริหารอาวุโสให้เป็นพี่เลี้ยงหรือตัวแบบแก่ผู้บริหารฝึกหัดที่เข้ามาใหม่

จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ (2551, หน้า 14) กล่าวว่า การพัฒนาความเป็นผู้นำ ดังนี้

การพัฒนาความเป็นผู้นำกำลังเป็นเรื่องฮือฮาในวงการต่าง ๆ ก็เพราะการจัดการเป็นเรื่องใหญ่สำหรับทุกองค์กร รวมไปถึงการปฏิรูประบบต่าง ๆ ของประเทศที่กำลังเป็นกระแสหลักในสังคมไทยยุคปัจจุบัน ใคร ๆ ก็พูดถึงการปฏิรูปในเชิงแนวคิด แนวคิดต่าง ๆ มิอาจเกิดผลได้หากไม่มีการจัดการที่ดี และการจัดการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็เพราะเรามีผู้นำที่เก่งกล้าสามารถ ความเป็นผู้นำมาจากไหน หลายคนอาจคิดว่าเป็นพรสวรรค์ เพราะบางคนก็มีแวบความเป็นผู้นำมาตั้งแต่เด็ก ๆ ก็อาจจะถูกเป็นบางส่วนหากเชื่อทฤษฎีว่าด้วยแก่นแท้ แต่ก็คงไม่อาจปฏิเสธบทบาทของการเลี้ยงดูและสิ่งแวดล้อมรวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนว่ามีความสำคัญเช่นเดียวกัน หากทั้งแก่นแท้และสิ่งแวดล้อมผสมผสานกลมกลืนกันได้อย่างเหมาะสม ก็จะได้นักผู้นำที่เก่งกล้าสามารถดังที่หวัง

สรุปได้ว่า การพัฒนาความเป็นผู้นำ เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์เรียนรู้จากการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และการใช้พี่เลี้ยงและตัวแบบ

2.3 ปัจจัยที่จะทดแทนความเป็นผู้นำ

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549, หน้า 320 – 321) กล่าวว่า ในบางสถานการณ์ผู้นำอาจไม่มีความสำคัญหรือสามารถทดแทนได้จากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านตัวผู้ตาม เช่น

1.1 ถ้าผู้ตามมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานหรือได้รับการฝึกอบรมพัฒนามาอย่างดี อาจไม่ต้องการผู้นำมาทำหน้าที่ในการนำ

1.2 ถ้าผู้ตามมีความเป็นมืออาชีพหรือเป็นนักวิชาชีพ เช่น หนายความ วิศวกร แพทย์ ผู้นำก็จะไม่มีความสำคัญ

1.3 ถ้าผู้ตามต้องการความเป็นอิสระ ไม่ชอบการถูกควบคุม ไม่ชอบมีผู้บังคับบัญชา ก็ไม่ต้องการผู้นำ

2. ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น

2.1 ถ้างานนั้นเป็นงานที่มีความชัดเจน เป็นระเบียบแบบแผน เป็นมาตรฐานหรือทำซ้ำ ๆ เหมือน ๆ เดิม การนำก็อาจไม่จำเป็น

2.2 ถ้างานนั้นก่อให้เกิดรางวัลภายใน เช่น งานวิจัยหรืองานเขียนหนังสือ งานพวกนี้ต้องการอิสระและปฏิบัติสามารถได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน งานเหล่านี้จึงมีรางวัลภายในจากการทำงานนั้น ๆ ได้

3. ปัจจัยในระดับองค์กร เช่น

3.1 องค์กรที่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น มีการนำการบริหารงานตามเป้าหมายมาใช้

3.2 กลุ่มงาน มีแรงยึดเหนี่ยวกันสูง ก็จะสามารถช่วยเหลือกัน ร่วมมือกัน

3.3 การจัดงานในลักษณะเป็นที่ทีมงานแบบบริหารตนเอง ก็ไม่ต้องการผู้นำ เพราะทีมงานจะบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ของทีมเอง

3. เป้าหมายขององค์กร

3.1 ความหมายเป้าหมายขององค์กร

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542, หน้า 16) กล่าวว่า เป้าหมายขององค์กร หมายถึง การมีเป้าหมายที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทขององค์กร เช่น องค์กรธุรกิจจะถือกำไรเป็นเป้าหมายที่สำคัญ องค์กรของรัฐเน้นเป้าหมายการให้บริการประชาชน เป็นต้น

สมคิด บางโม (2548, หน้า 3) กล่าวว่า เป้าหมายขององค์กร หมายถึง การมีเป้าหมายการดำเนินชีวิตในองค์กร เป้าหมายขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งที่นำองค์กรสู่ทิศทางที่กำหนดไว้ได้ ทั้งนี้เพราะเป้าหมายขององค์กรเปรียบเสมือนวิถีทาง (means) ให้บุคคลในองค์กรเดินไปถึงจุดหมายปลายทาง (ends) ผลสุดท้าย จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ต้องมีเป้าหมายขององค์กรเป็นกรอบหรือทิศทางให้กิจการงานนั้น จึงจะประสบความสำเร็จ ดังนั้นเป้าหมายขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งที่นำองค์กรไปสู่ทิศทางที่กำหนดไว้

พงษ์สุทธิ รอดเรืองเดช (2549, หน้า 14) กล่าวว่า เป้าหมายขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรทุกองค์การต่างมีเป้าหมายที่สูงกว่าที่บุคคลจะสามารถทำสำเร็จได้ด้วยลำพัง เป้าหมายขององค์กรจึงเป็นเป้าหมายของส่วนรวม ของกลุ่มคนซึ่งส่วนใหญ่จะมีระดับความยากและขอบเขตความสำคัญและมีขนาดใหญ่กว่าเป้าหมายของบุคคล รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

นลินี บุญธรรม (2550, หน้า 12) กล่าวว่า เป้าหมายขององค์กร หมายถึง จุดหมายปลายทางที่กำหนดขึ้น เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อทิศทางสุดท้ายที่กำหนดไว้ในองค์กรนั้น ๆ เช่น กำไรสูงสุด

ธนสิทธิ์ มุลวงศ์ (2551, หน้า 6) กล่าวว่า เป้าหมายขององค์กร หมายถึง จุดหมายปลายทางที่กำหนดขึ้น เพื่อจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อทิศทางสุดท้ายที่กำหนดไว้ในองค์กรนั้น ๆ

ฟอร์แฮนด์ (Forehand, 2003, p. 27) กล่าวว่า เป้าหมายขององค์กร หมายถึง องค์กรจะแตกต่างกันที่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาสำหรับองค์กร ความแตกต่างใน

เป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทขององค์การอย่างหนึ่ง เช่น องค์การธุรกิจ องค์การที่ให้บริการกับสาธารณะ เป็นต้น

สรุปได้ว่า เป้าหมายขององค์การ หมายถึง จุดหมายปลายทางที่กำหนดขึ้น เป้าหมายขององค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งที่นำองค์การสู่ทิศทางที่กำหนดไว้ได้ เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อทิศทางสุดท้ายที่กำหนดไว้ในองค์การนั้น ๆ องค์การจะแตกต่างกันที่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาสำหรับองค์การ ความแตกต่างในเป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทขององค์การอย่างหนึ่ง

3.2 ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ

สมคิด บางโม (2548, หน้า 4) กล่าวว่า ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ มีดังนี้

1. เป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมขององค์การ เพราะในเป้าหมายขององค์การจะมีการระบุสิ่งที่จะต้องดำเนินการ เพื่อบรรลุเป้าหมาย
2. เป็นการอำนวยความสะดวกต้องตามระเบียบแบบแผนหรือกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การ
3. เป็นมาตรฐานที่สมาชิกในองค์การและคนนอกองค์การ สามารถใช้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การนั้น สิ่งที่ผู้จัดการควรได้ตระหนักก็คือในองค์การ มีทั้งเป้าหมายขององค์การ เป้าหมายของบุคคลหรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์การย่อมมีเป้าหมายทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนรวมและเป้าหมายส่วนตัว ฉะนั้นการที่ให้องค์การมีประสิทธิภาพและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไปได้ด้วยดีนั้น ย่อมขึ้นกับความสามารถของผู้จัดการ ในการหาแนวทางที่ทำให้เป้าหมายของบุคคลมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การให้ได้ หรือทำให้มีการขัดแย้งกันน้อยที่สุดวัตถุประสงค์ขององค์การ (organization objectives)

นลินี บุญธรรม (2550, หน้า 12) กล่าวว่า ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมขององค์การ เป็นการอำนวยความสะดวกต้องตามระเบียบแบบแผนและเป็นมาตรฐานที่สมาชิกในองค์การและคนนอกองค์การสามารถวัดความสำเร็จได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ เป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมขององค์การ เป็นการอำนวยความสะดวกต้องตามระเบียบแบบแผนหรือกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การและเป็นมาตรฐานที่สมาชิกในองค์การและคนนอกองค์การสามารถใช้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การนั้น

4. การติดต่อสื่อสาร

4.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช (2542, หน้า 14) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ

ปฐมมา วงษ์อ่อน (2544, หน้า 25) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล โดยการใช้คำพูด น้ำเสียง กิริยาท่าทางจนกว่าจะสิ้นสุด สถานการณ์ การติดต่อสื่อสารจะกระจ่างขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงต้องนำสภาวะทั้ง 3 ดังกล่าวข้างต้นมาพิจารณาด้วย

ประจักษ์ จงอัญญากุล (2546, หน้า 18) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน เพื่อให้เข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไป และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งการส่ง ข่าวสารอาจอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร การใช้กิริยาท่าทางอย่างหนึ่ง อย่างใดก็ได้ โดยอาศัยช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549, หน้า 337) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายหรือส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคน ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันหรือวัตถุประสงค์บางอย่างตามที่ต้องการ

จิบ (Gibb, 1997, p. 520) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคล สัมพันธ์ติดต่อกัน เพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จโดยวิธีการที่แก้ปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก และเจตคติต่อกัน

กูนต์ (Koontz, 1998, p. 590) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การ ส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการออกคำสั่งบอกให้ทราบ ปรับทุกข์หรือ แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกันก็ตาม ข้อสำคัญข่าวสารที่ออกไปนั้นจะต้องให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจได้

เดวิส (Davis, 1999, p. 379) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง

ฮาลโรแรน (Halloran, 1999, p. 27) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสารและความเข้าใจจากคนหนึ่งหรือหลายคนไปยังอีกคนหนึ่ง หรือหลายคน

ฟอร์แฮนด์ (Forehand, 2003, p. 28) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง มิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศ เพราะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะแสดงให้เห็นถึง สายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบนหรือตามแนวนอนภายในองค์กร จะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหารโดยส่วนรวมภายในองค์กรนั้นได้

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลสัมพันธ์ติดต่อกันเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ ข้อสำคัญข่าวสารที่ออกไปนั้นจะต้องให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจได้ และเป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศ เพราะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม

4.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ประจักษ์ จงอัญญากุล (2546, หน้า 19) กล่าวว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของธุรกิจหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตามจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความคิด อันก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน งานด้านการติดต่อสื่อสารจึงเป็นหัวใจสำคัญของงานเลขานุการที่จำเป็นจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี ไม่ว่าจะเป็นการพูด การฟัง การเขียน การอ่าน ตลอดจนมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารชนิดต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องนอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นงานด้านการติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่ใช้ส่งเรื่องราวข่าวสาร ข้อความ เรื่อง และภาพ ไปมาระหว่างกันทั้งภายในหน่วยงาน (internal communication) และภายนอกหน่วยงาน (external communication)

วิเชียร วิทย์อุดม (2549, หน้า 245) กล่าวว่า ในองค์กรหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ใหญ่หรือเล็กก็ตาม จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารจัดได้ว่าเป็นปัจจัยสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน การติดต่อสื่อสารช่วยให้ผู้บริหารองค์กรได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งจากพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารอื่น ๆ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทั้งยังใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสั่งการให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ถ้ามองในแง่ของพฤติกรรมกรรมการบริหารถือว่าการติดต่อสื่อสารเป็นสื่อที่จะนำความต้องการความนึกคิดจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ดังนั้นถ้าหากองค์กรใดมีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดีและสามารถนำเครื่องมือมาสนับสนุนในการบริหารองค์กรได้เต็มที่แล้ว ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการบริหารองค์กรได้เป็นอย่างดี การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุผล 2 อย่าง คือ ประการแรก การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของปฏิบัติหน้าที่การบริหารทางการ

วางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ประการที่สอง การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาของผู้บริหารค่อนข้างมาก

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549, หน้า 337) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร จะเกิดขึ้นได้ภายใต้คุณลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคคลต้องมีการสื่อบางสิ่งบางอย่างออกมา
2. ต้องเป็นกระบวนการของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
3. การติดต่อสื่อสารนั้นอาจใช้ภาษาหรือไม่ใช้ภาษาก็ได้
4. การติดต่อสื่อสารนั้นต้องมีวัตถุประสงค์หรือเพื่อเป้าหมายบางอย่างที่ต้องการ เช่น เพื่อให้พนักงานมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานเสียใหม่ให้เหมาะสม

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจัดได้ว่าเป็นปัจจัยสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคลกลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน การติดต่อสื่อสารช่วยให้ผู้บริหารองค์การได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งจากพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารอื่น ๆ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไป อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4.3 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

ประจักษ์ จงอศัญญากุล (2546, หน้า 19) กล่าวว่า ประเภทของการติดต่อสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารในตนเอง (intrapersonal or self – communication) เป็นการติดต่อสื่อสารภายในตัวเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน เช่น การเขียนและอ่านหนังสือ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างคน 2 คน เช่น การสนทนาหรือการโต้ตอบจดหมายระหว่างกัน เป็นต้น
3. การติดต่อสื่อสารแบบกลุ่มชน (group communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชน ซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมาก เช่น การสอนในห้องเรียนระหว่างครูเพียงคนเดียวกับนักเรียนทั้งห้องหรือระหว่างกลุ่มชนกับบุคคล เช่น กลุ่มชนมาร่วมกันฟังคำปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น
4. การติดต่อสื่อสารมวลชน (mass communication) เป็นการติดต่อสื่อสารโดยการอาศัยสื่อมวลชนประเภทวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ เป็นต้น เพื่อการติดต่อไปยังผู้รับสารจำนวนมาก ซึ่งเป็นมวลชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกันในเวลาพร้อม ๆ หรือไล่เลี่ยกัน

ประเสริฐ ศรีแสนปาน (2549, หน้า 23) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมี 2 ประเภท คือ

1. การติดต่อสื่อสารทางตรง หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยตรง ได้แก่ การพูด ปรีกษาหรือ การเจรจาซื้อขาย การอภิปราย และการนำเสนอด้วย วาจา

2. การติดต่อสื่อสารทางอ้อม หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยผ่าน สื่อกลาง ได้แก่ การประกาศ การให้ข่าว การโฆษณา การเขียนบทความ เป็นต้น หรือการใช้สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสาร แผ่นพับ ใบปลิว หรือ การสื่อสาร โดยใช้บริการโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ โทรเลข โทรพิมพ์ และการสื่อสารโดย อินเทอร์เน็ต อีเมล เป็นต้น

สรุปได้ว่า ประเภทของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารในตนเอง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารแบบกลุ่มชน และการติดต่อสื่อสารมวลชน นอกจากนี้ยังมีการติดต่อสื่อสารทางตรง และการติดต่อสื่อสารทางอ้อม

4.4 หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร

วิเชียร วิทยอุดม (2549, หน้า 253 – 254) กล่าวว่า หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

ในกลุ่มหรือองค์การการติดต่อสื่อสารมีหน้าที่หลักอยู่ด้วยกัน 4 อย่าง คือ การควบคุม การจูงใจ การแสดงอารมณ์ และการให้ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารทำให้เกิด การควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในหลาย ๆ ทาง โดยองค์การมีอำนาจตามสายการบังคับบัญชาและมีการควบคุมอย่างเป็นทางการที่พนักงานต้องกระทำตาม ในกรณีที่พนักงานเกิดความข้องใจกับหัวหน้าก็มีความต้องการในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างแรก ตามมาด้วยการ บรรยายถึงลักษณะงานหรือยินยอมตามนโยบายของบริษัท การติดต่อสื่อสารจะทำหน้าที่คอย ควบคุม แต่การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการยังสามารถใช้ควบคุมความประพฤติได้ด้วย เมื่อการทำงานของกลุ่มเกิดปัญหายาก ๆ หรือมีความเบื่อหน่ายของสมาชิกก็จะเกิดผลกระทบ เป็นอย่างมาก การส่งเสริมการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งจูงใจ โดยทำให้พนักงานเข้าใจง่ายขึ้นว่าจะ ทำอะไร ทำอย่างไรถึงจะดี และจะสามารถทำการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นได้อย่างไร อาจเห็นการทำงานในการตรวจสอบกับเป้าหมายปลายทาง และกับทฤษฎีของการเสริมแรงใน บทก่อน ๆ โดยการจัดวางจุดมุ่งหมายไว้เฉพาะ และดูผลย้อนกลับถึงความก้าวหน้าที่มุ่งไปยัง จุดมุ่งหมายอันนั้นและดูการเสริมแรงของความปรารถนาของพฤติกรรมในการจูงใจที่มีต่อสิ่งเร้า และความต้องการในการติดต่อสื่อสาร สำหรับพนักงานจำนวนมาก กลุ่มงานเป็นแหล่งแรก สำหรับการปฏิสัมพันธ์กันทางสังคม การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มเป็นรากฐานของ กลไกที่สำคัญ โดยสมาชิกแสดงถึงความขบข้องใจและความรู้สึกของความพึงพอใจ ดังนั้นการ ติดต่อสื่อสารจึงเป็นการจัดเตรียมการผ่อนคลายสำหรับความรู้สึกแสดงอารมณ์และเติมไปด้วย

ความต้องการทางสังคม หน้าที่สุดท้ายในการทำการติดต่อสื่อสารนั้น มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการที่จะทำการตัดสินใจได้โดยมีความสะดวกคล่องตัว ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูลข่าวสารที่แต่ละคนและกลุ่มต้องการที่จะทำการตัดสินใจ โดยการส่งผ่านข้อมูลที่ได้แยกแยะไว้ และได้ประเมินหนทางเลือกนั้น ๆ

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549, หน้า 339) กล่าวว่า หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. เพื่อการแลกเปลี่ยนหรือให้ข่าวสารข้อมูล ข้อเท็จจริง ความเป็นมา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือทางเลือกต่าง ๆ ให้อีกฝ่ายได้รับทราบ จะให้เกิดความเข้าใจในทิศทางที่พึงประสงค์

2. เพื่อให้ผู้พูดได้แสดงอารมณ์และความรู้สึก จะได้รู้สึกผ่อนคลาย ความเครียด ความกดดัน ได้ระบายความรู้สึก นึกคิด ได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ออกมา ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการทางสังคม

3. เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการบริหารงาน โดยการสื่อสารจะเป็นเสมือนตัวกลางที่เชื่อมโยงให้การบริหารงานในด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น เช่น

3.1 ด้านการวางแผน การสื่อสารจะทำให้ได้ข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ ทำให้สามารถวางแผนอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและการมีส่วนร่วมของฝ่ายต่าง ๆ

3.2 ด้านการประสานงาน การสื่อสารจะทำให้การทำงานต่อเนื่อง และสัมพันธ์กัน เข้าใจในงานของกันและกัน จึงทำให้เกิดความร่วมมือและประสานงานกัน มุ่งสู่ทิศทางเดียวกัน

3.3 การจูงใจ การสื่อสารกันจะทำให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยการให้กำลังใจกัน การยกย่องชมเชย การใช้มธุรสวาจาในการติดต่อสื่อสารกัน จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน

3.4 การควบคุม โดยจะเป็นการบอกถึงเป้าหมายที่ต้องการ กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ แนวทางที่จะใช้ในการควบคุมติดตามงาน และแนวทางการประเมินผลงาน รวมทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน ทำให้ทราบถึงผลงานที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจแค่ไหน และผู้ปฏิบัติงานจะได้มีโอกาสแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้

สรุปได้ว่า หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนหรือให้ข่าวสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความเป็นมา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือทางเลือกต่าง ๆ ให้อีกฝ่ายได้รับทราบ เพื่อให้ผู้พูดได้แสดงอารมณ์และความรู้สึก และเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการบริหารงาน

4.5 องค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ประเสริฐ ศรีแสนปาน (2549, หน้า 25) กล่าวว่า องค์ประกอบ การติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน หรือเจ้าของข้อความหรือความคิด
2. สารหรือข้อมูล หมายถึง ตัวข่าวสาร ข้อมูลหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งไป ยังผู้รับสารเป็นเรื่องราวต่าง ๆ ในรูปของข้อมูล ความรู้สึก ความคิดเห็น เป็นต้นโดยทั่วไป หมายถึง สิ่งเร้า สารหรือเรื่องราว
3. ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่รับข่าวสารนั้น เช่น ผู้ฟัง ผู้รับคำสั่ง เป็นต้น
4. สื่อ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารเป็นตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไป ยังผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นคำพูด คำสั่งด้วยวาจา ระเบียบข้อบังคับ วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ภาพ สัญลักษณ์ และการแสดงท่าทางต่าง ๆ
5. ข้อมูลย้อนกลับหรือปฏิกิริยาตอบสนอง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงท่าที หรือพฤติกรรมของผู้รับสารที่แสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549, หน้า 340 – 341) กล่าวว่า องค์ประกอบ ที่สำคัญของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

1. ผู้ส่ง (source) การสื่อสารจะเริ่มจากผู้ส่งที่จะต้องมีความรู้หรือความคิด บางสิ่งบางอย่างที่ต้องการจะสื่อให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้รับทราบ
2. ข่าวสาร (message) คือ สิ่งที่ต้องการส่ง โดยปกติผู้ส่งจะต้องแปลงสิ่งที่ต้องการส่งนี้ออกไปให้อยู่ในรูปแบบที่อีกฝ่ายจะเข้าใจได้ ซึ่งจะเรียกว่า การใส่รหัส ซึ่งเป็นการนำความคิดเรียบเรียงออกมาเป็นเนื้อหา และอาจมีอารมณ์ประกอบด้วย
3. การใส่รหัส (encoding) คือ การเลือกวิธีการที่จะแปลงความคิดออกมา ให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ เช่น จากความคิดก็จะแปลงมาเป็นภาษาเขียน ภาษาพูด หรือภาษา สัญลักษณ์ต่าง ๆ
4. การสื่อสารช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (channel) ช่องทางจะเป็น ตัวกลางในการสื่อสาร ในการเลือกช่องทางการที่จะสื่อสารนั้น อาจทำได้หลายวิธี เช่น ใช้การพูดแบบเผชิญหน้า การโทรศัพท์ การส่งบันทึกข้อความ ส่งจดหมาย รายงาน เป็นต้น
5. การถอดรหัส (decoding) เป็นการที่ผู้รับจะทำการตีความ แปลความ และทำความเข้าใจ ในข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากผู้ส่ง
6. ผู้รับ (receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มคนที่เป็นเป้าหมายที่ผู้ส่งต้องการส่ง ข้อมูลไปให้
7. ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ผู้รับจะแสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารนี้ ประสบผลสำเร็จหรือไม่ โดยการส่งผ่านข้อมูลย้อนกลับไปให้ผู้ส่ง ถ้าปราศจากการส่งข้อมูล

ย้อนกลับ จะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ซึ่งผู้ส่งจะไม่ทราบว่าคุณรับได้รับข่าวสารหรือไม่ และมีความเข้าใจในข่าวสารที่ส่งไปให้เพียงใด และการส่งข้อมูลย้อนกลับจะทำให้การติดต่อกันนั้นมีชีวิตชีวา มีความสนุกสนาน ทำให้การสื่อสารต่อเนื่องไปได้ โดยทั่วไปผู้รับมักไม่ค่อยได้ส่งข้อมูลย้อนกลับ เนื่องจากเกรงว่าเมื่อส่งไปแล้วอาจนำผลลบมาสู่ตนเอง หรือบางกรณีพบว่า ด้วยสถานะตำแหน่งที่แตกต่างกันมากทำให้ผู้รับไม่กล้าส่งข้อมูลย้อนกลับไปให้ หรืออาจเป็นเพราะว่ากลัวจะถูกผู้ส่งมองว่าผู้รับไม่เก่ง ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอจึงไม่เข้าใจในข่าวสารที่ผู้ส่งส่งมาให้

4.6 จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ประเสริฐ ศรีแสนปาน (2549, หน้า 24) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร มีดังนี้

1. เพื่อให้หรือรับข่าวสาร ข้อเท็จจริงด้านต่าง ๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกันอันนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดี

3. เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนที่วางไว้
อลิสรา คุณประสิทธิ์ (2550, หน้า 43) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ดังนี้

1. เพื่อรับและส่งข่าวสารด้านต่าง ๆ สำหรับผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องกัน โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจ แก่ผู้เกี่ยวข้องกัน และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

3. เพื่อรับ – ส่ง ความรู้สึกที่ดี และมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน
สรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อให้หรือรับข่าวสาร ข้อเท็จจริงด้านต่าง ๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกันอันนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดี และเพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

4.7 ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

ประเสริฐ ศรีแสนปาน (2549, หน้า 25) กล่าวว่า ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาระดับต่ำหรือจากผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมาย คือ เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลหรือสั่งงานมายังผู้ปฏิบัติงานการใช้สื่อในการสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง ส่วนมากจะใช้

การเขียนคำสั่งการเรียกมาเจรจาตัวต่อตัว การใช้ระบบพูดในที่ประชุม การใช้ป้ายนิเทศและการใช้หนังสือพิมพ์ การสื่อสารลงล่างมีความสำคัญมาก เพราะเป็นการควบคุมและสั่งผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายของหน่วยงานถ้าขาดการสื่อสารประเภทนี้หรือ การสื่อสารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติไม่ชัดเจนแล้ว จะกลายเป็นข่าวลือ การนิินหาว่าร้ายหรือการพูดปากต่อปากไปเรื่อย ๆ การสื่อสารลงล่างมีประสิทธิภาพที่จะสามารถป้องกันปัญหาความสับสนหรือการเบี่ยงเบนข่าวสารได้

2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนเป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ (feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร และยังเป็นโอกาสให้คนควบคุมงานได้เป็นตัวแทนของผู้ปฏิบัติงานที่จะรายงานข่าวสารต่อขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงอีกด้วย ในขณะที่การสื่อสารลงล่างถูกขยายออกไปในลักษณะที่ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจได้มากขึ้น การสื่อสารขึ้นบนจะถูกสรุปย่อให้กะทัดรัด เพราะผู้บริหารระดับสูงต้องการแต่ผลย้อนกลับที่เป็นแก่นสารมากกว่ารายละเอียดและมักจะมีเวลาน้อยด้วยการส่งข่าวสารขึ้นบนจึงมีลักษณะเป็นการรวบรัด มีการตรวจสอบอย่างดี ตัดให้สั้นลงแล้วจึงส่งขึ้นไป

3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในแผนกงานเดียวกันหรือสมาชิกในแผนกเดียวกันกับการสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยในองค์กรหรือระหว่างแผนกงานสำหรับการสื่อสารในองค์การยุคปัจจุบันแล้วการสื่อสารในระดับเดียวกันจะมีความจำเป็นมากสำหรับหน่วยงานย่อยหรือระหว่างแผนกงานทั้งนี้เพราะการทำงานบางอย่างถ้าอาศัยการสื่อสารทางขึ้นหรือทางลงเพียงอย่างเดียวอาจให้การทำงานล่าช้า นอกจากนี้การสื่อสารแนวนอนยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดการร่วมมือการทำงานและการทำงานเป็นทีมอีกด้วย

4. การติดต่อสื่อสารแบบทแยงมุม การสื่อสารทแยงมุมนี้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกงานกัน และอยู่ต่างระดับกันทำการสื่อสารกันเช่นที่ปรึกษาของประธานบริษัทโทรศัพท์ถามผู้จัดการแผนกผลิตว่า เมื่อไรตัวอย่างสินค้าที่จะจำหน่ายแก่ลูกค้าพร้อมที่จะส่งให้แผนกตรวจสอบคุณภาพ ได้ตรวจสอบ หรือผู้จัดการแผนกขายโทรศัพท์ถามรองประธานบริษัทฝ่ายบุคคล เพื่อที่จะถามนโยบายการขยายการรับจำนวนพนักงานของตน จะเห็นว่าการสื่อสารแบบนี้ นอกจากจะไม่ตรงสายงานแล้ว ผู้ติดต่อสื่อสารกันยังมีตำแหน่งหน้าที่สูงต่อกันด้วย

อลิสวา คูประสิทธิ์ (2550, หน้า 44) กล่าวว่า ทิศทางของการติดต่อสื่อสารดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาระดับต่ำหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร

3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในแผนกงานเดียวกันหรือสมาชิกในแผนกเดียวกัน กับการสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยในองค์กร หรือระหว่างแผนกงาน

4. การติดต่อสื่อสารแบบทแยงมุม เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกงานกัน และอยู่ต่างระดับกันทำการสื่อสารกัน

สรุปได้ว่า ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และการติดต่อสื่อสารแบบทแยงมุม

คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

1.1 ความหมายของความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ชิตพงษ์ สยามเนตร (2548, หน้า 3) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง สถานภาพที่สร้างขึ้นมาจากพฤติกรรมที่ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ เป็นพฤติกรรมที่ดีที่สะสมไว้ทุก ๆ วัน เป็นเวลายาวนาน จากอดีตถึงปัจจุบัน การจะมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจนั้น คือ การมีพฤติกรรมในการทำงานหลายอย่างรวม ๆ กัน

วิทย์ชัช ท่อแก้ว (2548, หน้า 3) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง การแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2550, หน้า 25) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา

บิตเนอร์ (Bitner, 1996, p. 52) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจผู้ให้บริการว่าสามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ มีการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมผัสได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ

ซิทแทมล์ (Zeithaml, 1996, p. 96) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและ

ไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน สามารถวัดจากความรู้สึกที่สัมผัสได้ครั้งแรกของผู้รับบริการได้ ในการบริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ

สรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง การแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและตรงต่อเวลา ในการบริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ

1.2 คุณลักษณะของความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ชิตพงษ์ สยามเนตร (2548, หน้า 4) กล่าวว่า คุณลักษณะของความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีดังนี้

1. ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
2. แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
3. ควรให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
4. ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ
5. ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการ

เข้าพบผู้รับบริการ

วิทยธร ท่อแก้ว (2548, หน้า 4) กล่าวว่า คุณลักษณะของความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ดังนี้ ในการบริการทุกครั้งต้องบริการตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของราคา เวลา และอื่น ๆ ที่ได้ตกลงก่อนทำการบริการกับผู้รับบริการ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่าผู้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และการบริการต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการด้วย

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ได้แก่ ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้ แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ควรให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบผู้รับบริการ

1.3 การสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงาน

ชิตพงษ์ สยามเนตร (2548, หน้า 4) กล่าวว่า การสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจ ในการทำงานให้พิจารณาหลักอิทธิบาท 4 หมายถึง หลักธรรมะเป็นคุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ คุณเครื่องสำเร็จประสงค์ และทางแห่งความสำเร็จมี 4 ประการ คือ

1. ฉันทะ ความพอใจรักใคร่สิ่งนั้น
2. วิริยะ ความพยายามทำสิ่งนั้น
3. จิตตะ ความเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น
4. วิมังสา ความพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น

สมคิด เอื้ออภิสัทธีวงศ์ (2550, หน้า 26) กล่าวว่า การสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงาน ดังนี้

หลักธรรมะให้ถึงความสำเร็จมี 4 ประการ คือ

1. ความพอใจรักใคร่
2. ความพยายาม
3. ความเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น
4. วิมังสา ความพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผล

สรุปได้ว่า การสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงาน ได้แก่ ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ สิ่งนั้น วิริยะ ความพยายามทำสิ่งนั้น จิตตะ ความเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น และวิมังสา ความพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น

1.4 การสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจของพนักงานในองค์กร

ชิตพงษ์ สยามเนตร (2548, หน้า 5) กล่าวว่า การสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจของพนักงานในองค์กร ดังนี้

1. ความสอดคล้องว่าท่านประพฤติ ปฏิบัติตน สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารองค์กร
2. การปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล มีระบบการทำงานที่ดี มีคุณภาพ โดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้น ไม่ใช่ดูที่การใช้เงินงบประมาณหรือผลผลิตอย่างเดียว
3. ความโปร่งใสและมีเหตุผลทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานต้องโปร่งใส มีเหตุผลมีหลักวิชาการ หลักตรรกศาสตร์ หลักธรรมตามคำสอนของศาสนา ไม่ใช่อ้างหลักสากลแบบเลย ๆ หรือกระแสนิยม และใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4. ต้องมีระบบความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ต้องสร้างระบบให้มีคนรับผิดชอบ

สมคิด เอื้ออภิสัทธีวงศ์ (2550, หน้า 27) กล่าวว่า การสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจของพนักงานในองค์กร ดังนี้

1. การปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล มีระบบการทำงานที่ดีมีคุณภาพ
2. มีระบบความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
3. การปฏิบัติงานต้องเป็นไปด้วยความถูกต้องโปร่งใส

สรุปได้ว่า การสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจของพนักงานในองค์กร ต้องประพฤติ ปฏิบัติตน สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารองค์กร การปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล มีระบบการทำงานที่ดีมีคุณภาพ ความโปร่งใสและมีเหตุผล และต้องมีระบบความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2. การให้ความมั่นใจ

2.1 ความหมายของการให้ความมั่นใจ

วีระพงษ์ กล้าณรงค์ (2542, หน้า 43) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง การให้ความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ มั่นใจในทุกเรื่องของการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543, หน้า 26) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง การให้ความมั่นใจในการบริการกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดีทุกครั้งที่ได้รับบริการจากองค์กรนั้น ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 107) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้ความมั่นใจในการบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง

ชิต นิลพานิช (2549, หน้า 8) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง การให้ความมั่นใจและเชื่อใจในการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ

สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2550, หน้า 26) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ โดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ

สมชาย ชำรงสุข (2550, หน้า 26) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ รู้สึกดีต่อการบริการ และผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการ

เบอร์รี่ (Berry, 1994, p. 54) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความมั่นใจในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพอใจในการบริการ

วอคเกอร์ (Walker, 1998, p. 23) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง การให้ความมั่นใจในการบริการที่ผู้บริการให้กับผู้รับบริการ มั่นใจในตัวผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ รวมถึงมั่นใจในคุณภาพโดยรวม

สรุปได้ว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง การให้ความมั่นใจในการบริการ มีความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการ มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ โดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ

2.2 คุณลักษณะของการให้ความมั่นใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 108) กล่าวว่า คุณลักษณะของการให้ความมั่นใจ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้ ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อผู้รับบริการ

มาติดต่อ ผู้ให้บริการมีความสุขพออ่อนน้อมในการบริการและมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี

สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2550, หน้า 27) กล่าวว่า คุณลักษณะของการให้ความมั่นใจ ดังนี้

1. สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้
2. ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ
3. มีความสุขพออ่อนน้อม
4. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของการให้ความมั่นใจ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้ ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ มีความสุขพออ่อนน้อม และมีความรู้ในงานที่ให้บริการ



3. การตอบสนองผู้รับบริการ

3.1 ความหมายของการตอบสนองผู้รับบริการ

สุนทร พูนพิพัฒน์ (2542, หน้า 13) กล่าวว่า การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง การตอบสนองและใส่ใจในการบริการ โดยคิดว่าผู้รับบริการคือพระเจ้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์อย่างไร ผู้ให้บริการต้องอดทนต่อการกระทำของผู้รับบริการทุกรูปแบบ

โสภณ ปภพจน์ (2549, หน้า 4) กล่าวว่า การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง การตอบสนองในการบริการที่ดีต่อผู้ที่มารับบริการ เอาใจใส่ในการบริการอย่างเต็มความสามารถ และผู้ให้บริการมีความอดทนต่อการกระทำของผู้รับบริการทุกรูปแบบ

สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2550, หน้า 27) กล่าวว่า การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่

รีวิส (Lewis, 1994, p. 36) กล่าวว่า การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง การตอบสนองในการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง โดยทำให้ผู้รับบริการประทับใจในการบริการ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ

สมิต (Smith, 1995, p. 32) กล่าวว่า การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม ใส่ใจ และดูแล ต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น แล้วอยากจะมารับบริการใหม่ในครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง ความตั้งใจและเต็มใจที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการมีความอดทนต่อการกระทำของผู้รับบริการทุกรูปแบบ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ

3.2 คุณลักษณะของการตอบสนองผู้รับบริการ

โสภณ ปภากจน์ (2549, หน้า 5) กล่าวว่า คุณลักษณะของการตอบสนองผู้รับบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว
2. มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
3. มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้รับบริการต้องการ

3.3 ปัจจัยการตอบสนองผู้รับบริการ

โสภณ ปภากจน์ (2549, หน้า 6) กล่าวว่า การตอบสนองผู้รับบริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัย ดังนี้

1. เทคโนโลยีต้องมีผลทางบวกในการดูแลผู้รับบริการโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ค่าใช้จ่ายถูกลง
3. ต้องคำนึงถึงสภาพความเป็นอยู่ในวิถีชีวิตปัจจุบัน ซึ่งใส่ใจกับสุขภาพเป็นหลัก
4. มีการทำประกันสุขภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงควรใส่ใจเทคโนโลยีเพราะมีความสำคัญเช่นกัน
5. มีการผสมผสานของการบริการทางการดูแลสุขภาพ
6. ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้โรงพยาบาลต้องใช้จ่ายงบประมาณมากขึ้น

4. การดูแลเอาใจใส่

4.1 ความหมายของการดูแลเอาใจใส่

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2545, หน้า 23) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นส่วนตัว ใส่ใจทั้งก่อนการบริการและหลังการบริการ โดยที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าตนนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ

พงกะพรรณ ตะกลมทอง (2548, หน้า 6) การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การเอาใจใส่ในการบริการทั้งก่อนบริการและหลังบริการ โดยให้ผู้รับบริการประทับใจและถูกใจการบริการขององค์กร

มัญญ วงศ์นารี (2549, หน้า 25) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ในการบริการอย่างเต็มที่ ใส่ใจทั้งก่อนการบริการและหลังการบริการ

สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2550, หน้า 28) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการบริการและหลังการบริการ แสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

เดมมิง (Deming, 1995, p. 45) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการ

บิตเนอร์ (Bitner, 1996, p. 63) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าคุณนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ และผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งอกตั้งใจ สามารถบริการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคลและมีการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่สำคัญควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแต่ละคนเท่า ๆ กัน

สรุปได้ว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนบริการและหลังบริการ แสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ให้ความสำคัญผู้รับบริการเป็นส่วนตัว ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

4.2 คุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่

สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2550, หน้า 29) กล่าวว่า คุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ ดังนี้

1. ให้ความสำคัญผู้รับบริการเป็นส่วนตัว
2. ให้บริการอย่างเอาใจใส่
3. ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
4. เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

บิตเนอร์ (Bitner, 1996, p.7) กล่าวว่า คุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ ดังนี้

1. ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างญาติมิตร
2. ให้บริการอย่างเป็นกันเองกับผู้รับบริการ
3. ให้บริการด้วยความเต็มใจ
4. เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ
5. ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ จะต้องให้ความสำคัญผู้รับบริการเป็นส่วนตัว ให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5. รูปลักษณ์

5.1 ความหมายของรูปลักษณ์

พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์ (2543, หน้า 6) กล่าวว่า รูปลักษณ์ หมายถึง รูปลักษณ์ขององค์การและการให้บริการจากผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

พงษ์สุทธิ รอดเรืองเดช (2549, หน้า 4) กล่าวว่า รูปลักษณะ หมายถึง รูปลักษณะของการบริการที่ดีที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการบริการ

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2549, หน้า 7) กล่าวว่า รูปลักษณะ หมายถึง รูปลักษณะของการบริการทั้งก่อนและหลังบริการของผู้ให้บริการ

โสภณ ปภาพจน์ (2549, หน้า 9) กล่าวว่า รูปลักษณะ หมายถึง รูปลักษณะขององค์กร เช่น มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ

สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์ (2550, หน้า 29) กล่าวว่า รูปลักษณะ หมายถึง ความมีรูปลักษณะขององค์กรและผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์มีความสวยงาม

สุณีย์ ยาชะรัต (2550, หน้า 29) กล่าวว่า รูปลักษณะ หมายถึง ความมีรูปลักษณะที่ดีในองค์กรและตัวผู้ให้บริการ โดยองค์กรมีเทคโนโลยีสูงในการบริการ

ขจรศักดิ์ โกศลมนตรี (2551, หน้า 29) กล่าวว่า รูปลักษณะ หมายถึง รูปลักษณะของการบริการและองค์กร โดยสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าเข้าใจในรูปแบบของการบริการได้

เคลมเมอร์ (Klemmer, 1999, p. 23) กล่าวว่า รูปลักษณะ หมายถึง สิ่งที่มีมองเห็นโดยทั่วไปของการบริการและองค์กร และผู้รับบริการสามารถเข้าใจในการบริการได้เป็นอย่างดี

มีฮอร์ทรา (Mehrotra, 2007, p. 3) กล่าวว่า รูปลักษณะ หมายถึง รูปลักษณะของการบริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการจากองค์กร

สรุปได้ว่า รูปลักษณะ หมายถึง ความมีลักษณะเฉพาะขององค์กรและผู้ให้บริการ ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ วัสดุอุปกรณ์มีความสวยงาม และมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

5.2 คุณลักษณะของรูปลักษณะ

โสภณ ปภาพจน์ (2549, หน้า 9) กล่าวว่า คุณลักษณะของรูปลักษณะ ดังนี้

1. อุปกรณ์ทันสมัย
2. เทคโนโลยีสูง
3. ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
4. มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

ขจรศักดิ์ โกศลมนตรี (2551, หน้า 30) กล่าวว่า คุณลักษณะของรูปลักษณะ

ดังนี้

1. อุปกรณ์มีความสวยงามและน่าใช้
2. มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ
3. เป็นผู้บริการแบบมืออาชีพ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของรูปลักษณะ ได้แก่ อุปกรณ์ทันสมัย เทคโนโลยีสูง ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ และมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

นางเยาว์ แก้วมรกต (2541, บทคัดย่อ) ได้การศึกษาผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบุคคลมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีมากและมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่ง มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของ พนักงานบุคคล โดยพนักงานบุคคลระดับบังคับบัญชาจะมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ในทางที่ดีมากกว่าพนักงานบุคคลระดับปฏิบัติการ แต่อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลา การปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบุคคล 3) ประเภทธุรกิจที่พนักงานบุคคลปฏิบัติงานอยู่ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศ องค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล 4) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล โดยพนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่า พนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และพนักงานบุคคลที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานบุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า ส่วนตัวแปร อายุ และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานบุคคล 5) การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้าง องค์การ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล โดยที่พนักงาน บุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้าน นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้ บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน ในทางที่ดีกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงาน บุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์การในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวในทางที่ด้อยกว่า แต่การรับรู้ บรรยากาศ องค์การด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของ พนักงาน บุคคล และ 6) จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุ พบว่า ตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มี อิทธิพล ในการทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ได้แก่ ค่าตอบแทน โครงสร้างองค์การ ลักษณะงาน และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 30.15 ผลการศึกษาที่ได้สามารถใช้ เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา และพัฒนารูปแบบการบริหารงาน ขององค์การ เพื่อเสริมสร้างให้ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น อันจะนำมาซึ่ง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์การ

เจียมจิตต์ จุฑาบุตร (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความทนทาน แรงจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช พบว่า สภาพแวดล้อมองค์การมิติใกล้ชิดสนิทสนม ความยืดหยุ่นผูกพัน และความสามารถในการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสภาพแวดล้อมองค์การมิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค มิติขวัญ มิติห่างเหิน มิติมุ่งผลงาน มิติผลักดัน และมิติเอื้อเพื่อ ความทำลาย แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

ดารารพร ครุฑคำรพ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท : กรณีศึกษาหมู่บ้านม่วง หมู่ที่ 10 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1) บรรยากาศองค์การในมิติต่าง ๆ คือ โครงสร้าง ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ผลการปฏิบัติงาน ความอบอุ่น ความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์การมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบทด้วย โดยเฉพาะความคิดเห็นต่อมิติด้านความอบอุ่นสูงกว่ามิติด้านใด ๆ 2) ความพึงพอใจในการทำงานในมิติต่าง ๆ คือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า การบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและค่าตอบแทน ที่ดีมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบทด้วย โดยเฉพาะความคิดเห็นต่อมิติด้านความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่ามิติด้านอื่น ๆ 3) บรรยากาศองค์การในมิติต่าง ๆ คือ โครงสร้าง ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ผลการปฏิบัติงานความอบอุ่นความขัดแย้งและเอกลักษณ์ขององค์การก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท 4) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบทไม่แตกต่างกัน 5) เจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานพัฒนาชนบทไม่แตกต่างกัน 6) เจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานพัฒนาชนบทสูงกว่ากลุ่มอายุต่าง ๆ 7) เจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นโสดมีความพึงพอใจในการทำงานพัฒนาชนบทสูงกว่าสถานภาพอื่น ๆ 8) กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ และ 9) เจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานพัฒนาชนบทไม่แตกต่างกัน

ศิริวรรณ วงศ์ประภรณ์กุล (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลกับบรรยากาศองค์การ ตามการรับรู้ของอาจารย์ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข พบว่า 1) ความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล โดยภาพรวมเป็นแบบประชาธิปไตย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นแบบอัตตาธิปไตย และแบบเสรีนิยม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารเป็น

รายวิทยาลัยพยาบาล พบว่า เป็นแบบประชาธิปไตย 19 แห่ง และแบบอัตตาธิปไตย 5 แห่ง 2) บรรยากาศองค์การของวิทยาลัยพยาบาล โดยภาพรวมเป็นแบบแจ่มใส เมื่อพิจารณาแบบบรรยากาศองค์การเป็นรายวิทยาลัยพยาบาล พบว่า เป็นแบบแจ่มใส 8 แห่ง แบบควบคุม 6 แห่ง แบบเข้มเข่า 5 แห่ง แบบรวมอำนาจ 3 แห่ง และแบบอิสระ 2 แห่ง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลกับองค์ประกอบบรรยากาศองค์การ พบว่า (1) ความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลแบบอัตตาธิปไตยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับมิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค และมิติห่างเหิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับมิติขวัญ มิติเป็นแบบอย่าง และมิติกรุณาปราณี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมิติมิตรสัมพันธ์และมิติมุ่งผลงาน (2) ความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลแบบประชาธิปไตยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับมิติเป็นแบบอย่างและมิติกรุณาปราณี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับมิติขาดความสามัคคี และมิติห่างเหิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมิติอุปสรรคมิติขวัญ มิติมิตรสัมพันธ์และมิติมุ่งผลงาน (3) ความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลแบบเสรีนิยมมีความสัมพันธ์ทางลบกับมิติมุ่งผลงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่มีความสัมพันธ์กับมิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค มิติขวัญ มิติมิตรสัมพันธ์ มิติห่างเหิน มิติเป็นแบบอย่าง และมิติกรุณาปราณี 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลกับบรรยากาศองค์การ พบว่า (1) ความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลแบบอัตตาธิปไตยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศแบบเข้มเข่า และมีความสัมพันธ์ทางลบกับบรรยากาศแบบแจ่มใส แบบอิสระ แบบสนิทสนม และแบบรวมอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศแบบควบคุม (2) ความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลแบบประชาธิปไตยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศแบบแจ่มใส แบบอิสระ แบบสนิทสนม และแบบรวมอำนาจ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับบรรยากาศแบบเข้มเข่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศแบบควบคุม (3) ความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลแบบเสรีนิยมมีความสัมพันธ์ทางลบกับบรรยากาศแบบควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศแบบแจ่มใส แบบอิสระ แบบสนิทสนม แบบรวมอำนาจและแบบเข้มเข่า

บุญญดา รักษาเจริญ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในระหว่าง 25 – 30 ปี และ 31 – 35 ปี เป็นส่วนใหญ่ สถานภาพสมรสของพนักงานส่วนใหญ่ยังโสดมีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 15,000 บาท มากที่สุด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเกือบทั้งหมด ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับชั้น 3 – 5 มากที่สุด ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป โดยอยู่ในช่วง 6 – 9 ปี เป็นส่วนใหญ่ และมีจำนวนพนักงานในสายงานพัฒนาและบริหารสินทรัพย์มากที่สุด ในส่วน

ของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ในภาพรวมส่วนมีการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม และด้านความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย พบว่า ในแต่ละด้านพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวและการจงรักภักดีต่อกลุ่มสูงที่สุดและด้านโครงสร้างองค์การต่ำที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานที่ศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ได้แก่ พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และสายงานต่างก็มีการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การแตกต่างกัน ซึ่งโดยเฉลี่ยเพศหญิง การรับรู้บรรยากาศองค์การสูงกว่าเพศชาย ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว และผู้ที่อยู่ในสายงานบริหารบุคคลและเทคโนโลยีมีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงกว่าสายงานอื่น ๆ และสายงานพัฒนาและบริหารสินทรัพย์มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำกว่าสายงานอื่น ๆ

อัชฌา หวายลอย (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ พบว่า คะแนนคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังในบริการ ในทุก ๆ ด้านแสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชในเขตภาคเหนือ สามารถตอบสนอง ความต้องการที่สูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ แสดงว่าบริการมีคุณภาพ เมื่อพิจารณาเฉพาะโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์และโรงพยาบาลสวนปรุงเป็นรายโรงพยาบาล พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังในบริการในทุก ๆ ด้าน แสดงว่าบริการมีคุณภาพเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคะแนนคุณภาพสูงที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาได้แก่ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและน้อยที่สุดในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เหมือนกันทั้งในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์และโรงพยาบาลสวนปรุง และเฉพาะรายโรงพยาบาล พบว่า คะแนนคุณภาพบริการของโรงพยาบาลสวนปรุงสูงกว่าคะแนนคุณภาพบริการของโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ในทุก ๆ ด้าน ข้อเสนอแนะในการวิจัยแม้ว่าผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าบริการดังกล่าวมีคุณภาพ แต่สิ่งสำคัญที่ควรตระหนักในการให้บริการคือ การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องและรักษาระดับคุณภาพบริการให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการตลอดไป

สุกัญญา ประจุกิลปะ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน พบว่า 1) ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับสูง 2) การปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดารณี พันธุ์ศรี (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน คุณค่าของงาน บรรยากาศองค์การกับการปฏิบัติ บทบาทอิสระในการปฏิบัติ การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป พบว่า 1) การปฏิบัติบทบาทอิสระในการปฏิบัติการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับดี 2) คุณค่าของงาน ความเชื่ออำนาจในตน บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติบทบาทอิสระในการปฏิบัติการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติบทบาทอิสระในการปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ ดังนี้ บรรยากาศองค์การ และความเชื่ออำนาจในตน สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติบทบาทอิสระในการปฏิบัติการพยาบาล ในโรงพยาบาลทั่วไป ถ้ามีบรรยากาศองค์การที่ดี มีการสนับสนุนให้พยาบาลมีความเชื่ออำนาจในตนในระดับที่สูงขึ้นจะทำนายได้ว่าพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนั้นจะมีการปฏิบัติบทบาทอิสระในการปฏิบัติการพยาบาลในระดับดีขึ้นด้วย

พันธ์ทิพย์ โกศลวัฒน์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณภาพการบริการงานแบบมีส่วนร่วม ส่วนพยาบาลประจำการส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณภาพการบริการงานแบบการบริการงานเป็นแบบปรึกษาหารือ รูปแบบการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของตนเอง และพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพการบริการพยาบาลจากการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิตของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ร้อยละ 75 รูปแบบการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำกับคุณภาพการบริการพยาบาลจากการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิตของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการพยาบาล จากการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิตของพยาบาลประจำการ

ยุพิน อังสุโรจน์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้ พบว่า การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้ อยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงาน และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ บรรยากาศองค์การ และการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 58.4

ลำไย แม้นเสถียร (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับน้อยสุด คือ ด้านความเพียงพอที่จะให้บริการ รองลงมา คือ ด้านจริยธรรมเจ้าหน้าที่ และระดับมาก คือ ด้านการให้ความรู้และคำปรึกษา ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง ได้แก่ รายได้ ส่วนเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง โดยมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย คือ ความมุ่งมั่นนำโรงพยาบาลให้ได้รับรองคุณภาพ เพื่อคุณภาพการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เน้นการบริการแบบครบวงจร สร้างภาพลักษณ์เน้นด้านการตลาด

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า 1) นโยบายของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านการทบทวนการบริหาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใส อิสระเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม และตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และ 4) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านคุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

อภิรดี สุขแสงดาว (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า 1) ระดับบรรยากาศองค์การและระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) อาจารย์พยาบาลที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 3) อาจารย์พยาบาลที่มีอายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้การมีส่วนร่วมในการบริหารงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีการรับรู้การมีส่วนร่วมในการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อารยา ธนารักษ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรโรงเรียนดาราสุมุทบริหารธุรกิจ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสายสอนมากกว่าสายสนับสนุน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 3 – 4 ปี เป็นส่วนใหญ่ และบุคลากรมีเหตุผลในการทำงานเพราะต้องการหาประสบการณ์มากที่สุด ในส่วนของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ในภาพรวมบุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ ทั้ง 12 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของเป้าหมาย ด้านข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ด้านการชมเชยและการให้รางวัล ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการเปิดโอกาสให้เรียนรู้โดยการทดลอง ด้านความจงรักภักดีในองค์การ ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน และด้านการทำงานเป็นทีม ในแต่ละด้านพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างดีมากที่สุด และด้านความอบอุ่นในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานที่ศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ได้แก่ สายงาน ซึ่งโดยเฉลี่ยบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับที่ดีกว่าบุคลากรสายสอน ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเหตุผลในการทำงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ขวัญเรือน รัตมี (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับบรรยากาศองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานองค์การฟอกหนัง พบว่า 1) ความคิดเห็นต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ของทีม และด้านความคิดอย่างเป็นระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของพนักงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการ

ปฏิบัติตาม ระเบียบและความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์และการช่วยเหลือในหมู่พนักงาน ด้านการให้รางวัล ด้านการบริหารความขัดแย้ง และด้านมาตรฐาน การปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3) สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4) สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลา ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนรายได้และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 5) ความคิดเห็นต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์การของพนักงานองค์การฟอกหนัง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อำนวยการ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศขององค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามทฤษฎีของข้าราชการครูในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า 1) บรรยากาศขององค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามทฤษฎีของข้าราชการครูในจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ข้าราชการครูที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีทฤษฎีต่อบรรยากาศขององค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านบรรยากาศมีขวัญ 3) ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทฤษฎีต่อบรรยากาศขององค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านบรรยากาศห่างเหิน และ 4) ข้าราชการครูที่สังกัดโรงเรียนขนาดต่างกัน มีทฤษฎีต่อบรรยากาศขององค์การ ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

พินดา ทองเงา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทน และด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงานในระดับปานกลาง แต่มีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการอยู่ในระดับต่ำ หัวหน้างานมีการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีการ

รับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.579 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.526 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.589 ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการคือ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างานด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานด้านผลตอบแทนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างานด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานด้านกระบวนการ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 41.1

พรทิพย์ พิมพ์สมาน (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลของการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล จิตเวชกรมสุขภาพจิต พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่ร้อยละ 65 มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีสภาพสมรสคู่ ร้อยละ 62 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 60 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33 บรรยากาศองค์กรทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพยาบาลในหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพยาบาลหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับประสิทธิผลของการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จ ญ ศรีราชา พบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จ ญ ศรีราชา ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์ สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล ความสามารถในการรักษาพยาบาล ความสะดวก รวดเร็ว อุปกรณ์การรักษาและข้อมูลที่ได้รับ 2) ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จ ญ ศรีราชา รายข้อของด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดีทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนอยู่ใน

ในระดับดีอันดับแรกของด้านต่าง ๆ คือ ข้อบริการทำบัตรสะดวก รวดเร็ว แพทย์ซักถามด้วยวาจาสุภาพ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่สะอาด แพทย์มีความสามารถในการรักษาโรค ป้ายบอกทางชัดเจนดี และทัศนียภาพสวยงาม 3) ความคิดเห็นของผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ผู้ป่วยในมีความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าศรีราชา ดีกว่าผู้ป่วยนอก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ผู้ป่วยในมีความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าศรีราชา ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการรักษาพยาบาล และสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลดีกว่าผู้ป่วยนอก 4) ความคิดเห็นของผู้ป่วยหอบพิเศษและสามัญ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) ความคิดเห็นของผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าผู้ป่วยเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ป่วยชายมีความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าศรีราชา ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านมนุษยสัมพันธ์ ดีกว่าผู้ป่วยหญิง 6) ความคิดเห็นของผู้ป่วยในของแผนกต่าง ๆ ต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าศรีราชา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่พบในรายด้านของผู้ป่วยในของแผนกต่าง ๆ คือ ความสะดวก รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างผู้ป่วยแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีกว่าผู้ป่วยแผนกสูติ นรีเวชกรรม และผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม และ 7) ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าศรีราชา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ผู้ป่วยอาชีพรับราชการ ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย เกษตรกรรม และอื่น ๆ มีความคิดเห็นดีกว่าในด้านอุปกรณ์การรักษา ความสามารถในการรักษาพยาบาล ข้อมูลที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล ส่วนในด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่พบความแตกต่าง

นิลเนตร วีระสมบัติ, และคนอื่น ๆ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศของอาคารและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ปี 2550 พบว่า บรรยากาศขององค์การจากการรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสูงเนิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็น 6 มิติ พบว่า อยู่ในระดับสูง 4 มิติ ได้แก่ มิติความยืดหยุ่น/ คล้อยตาม มิติความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานงาน และมิติเป้าหมายชัดเจน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 มิติ ได้แก่ มิติรางวัล และมิติความผูกพันต่อทีมงาน มิติมาตรฐานงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และมิติรางวัลมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อจำแนกตามหน่วยงานในภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นศูนย์เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลที่อยู่ในระดับสูง ในส่วนความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางก่อนไปทางสูง เมื่อจำแนก

เป็น 3 มิติ พบว่า มิติด้านอารมณ์ความรู้สึกและมิติด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง มิติด้าน เล็งเห็นผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามหน่วยงานโดยภาพรวม พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นศูนย์เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลและฝ่ายสาธารณสุขมูลฐาน และแพทย์แผนไทยที่อยู่ในระดับสูง

วิภา ลากศิริ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีเชิงบูรณาการ : ปัจจัยสำคัญของการเพิ่มคุณภาพการบริการ พบว่า การใช้เทคโนโลยีเชิงบูรณาการมีผลกระทบ ในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือไวใจ การตอบสนอง และการให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพบริการด้านเข้าใจเห็นอกเห็นใจ และ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ดังนั้น การเพิ่มคุณภาพบริการ จำเป็นอย่างยิ่งต้องตระหนักถึงรูปแบบ ของการใช้เทคโนโลยีควบคู่กับการให้บริการของพนักงานว่ารูปแบบการให้บริการแบบใด เหมาะสมจะใช้เทคโนโลยีควบคู่กันไป พร้อมทั้งคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการให้บริการโดย ใช้พนักงานและเทคโนโลยีควบคู่กัน เพื่อจะนำไปสู่คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศและความ พึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

อนุพงศ์ พูลสมบัติ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงาน 9 อันดับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับที่ 2 คือ ด้านความปลอดภัย อันดับที่ 3 คือ ด้านความสามารถ อันดับที่ 4 คือ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ อันดับที่ 5 ด้านความเชื่อถือได้ อันดับที่ 6 คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร อันดับที่ 7 คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อันดับที่ 8 คือ ด้านความสุภาพ อันดับที่ 9 คือ ด้านลักษณะภายนอก และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านความสะอาด และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน อายุต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการ ติดต่อสื่อสาร ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มี ความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 41 ปี สถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ระดับ ตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสารที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการ มีความ คิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ และรายได้ต่างกันมีความ คิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน



2. งานวิจัยในต่างประเทศ

ลิทวิน, และสตริงเกอร์ (Litwin, & Stringer, 1973, p. 31) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมองค์การนำทำงานหรือไม่นั้น พบว่า มีหลายปัจจัยด้วยกัน รวมถึงความท้าทายในงานและการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การรับรู้ความท้าทายในงานที่ทำ จะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการพื้นฐาน ในทำนองเดียวกันการรับรู้ผลของการปฏิบัติงานเท่ากับเป็นการบอกให้พนักงาน รู้ถึงความแตกต่างระหว่างงาน ที่ทำได้กับมาตรฐานที่หน่วยงาน หน่วยงานคาดหวัง การรับรู้จะเป็นสิ่งจูงใจความต้องการความสำเร็จ อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ลอร์เลอร์ (Lawler, 1974, p. 105) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและกระบวนการในองค์การกับสภาพแวดล้อมองค์การ ในขณะที่เดียวกันก็ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมองค์การกับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบสอบถามผู้อำนวยการองค์การสถาบันวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์จำนวน 117 คน และสอบถามจากนักวิทยาศาสตร์สถาบันวิจัยทั้งสองจำนวน 21 แห่ง พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องลักษณะโครงสร้างและกระบวนการในองค์การจะมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมองค์การ ในทางกลับกันสภาพแวดล้อมองค์การจะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานด้วย โดยจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากกว่าการปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis, 1991, p.59) ได้ศึกษาประเมินผลสภาพแวดล้อมองค์การเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า สภาพแวดล้อมองค์การมีอิทธิพลต่อองค์การ สามารถส่งผลต่อการรับรู้และความรู้สึกของกลุ่ม หน่วยงาน หรือมหาวิทยาลัย องค์การธุรกิจ ตลอดจนการวางแผน นำไปปฏิบัติในการบริหารที่หลายองค์การจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ เพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในกระบวนการทำงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมา พบว่า บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อองค์การ สามารถนำไปปฏิบัติในการบริหารที่หลายองค์การจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ เพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในกระบวนการทำงาน บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาตนเอง ส่วนคุณภาพการบริการ ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความสามารถ ความเข้าใจ ผู้รับบริการ ความเชื่อถือได้ การติดต่อสื่อสาร การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความสุภาพ ลักษณะภายนอก และความสะอาด