

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการศึกษาบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. การอภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

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

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี
2. ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี
3. บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน



วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่าง ๆ โดยสรุปตามลำดับดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 280 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (close ended questionnaire) แบบให้เลือกตอบตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของตนในแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิดแบบสำรวจรายการ (check list) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองผู้รับบริการ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามเทียบกับความมุ่งหมาย และนำมาปรับปรุงร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกและรับคืนด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามที่วัดระดับบรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี หาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ เพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน โดยใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 ชั้นไป เมื่อมีนัยสำคัญ

ทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference: LSD)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90.36 มีอายุ 25 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.71 สถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 58.22 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.79 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.64 ตำแหน่งงานข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 61.43

2. ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ใน 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ การรับทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงานเป็นอย่างดี และความชัดเจนของกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเอื้อต่อการทำงาน

2.2 ด้านความเป็นผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา

2.3 ด้านเป้าหมายขององค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

2.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการทำงาน

2.5 ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านโครงสร้างองค์การ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านเป้าหมายขององค์การ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ใน 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายชื่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในการบริการมีการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 ด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายชื่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการ และมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสร้างความมั่นใจในทุกเรื่องของการบริการ

3.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายชื่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีการตอบสนองและใส่ใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายชื่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่

3.5 ด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายชื่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ห้องเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

3.6 ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ และด้านเป้าหมายขององค์การ มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์การ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า กลุ่มงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ในรายด้าน จำนวน 9 ด้าน และภาพรวม สรุปได้ดังนี้

5.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 จำแนกตามอายุ เป็น 4 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 – 40 ปี อายุ 41 – 55 ปี และอายุมากกว่า 55 ปี พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 4 กลุ่ม คือ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง และแยกกันอยู่ พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 5 กลุ่ม คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็น 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.6 จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็น 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.7 จำแนกตามกลุ่มงาน เป็น 6 กลุ่ม คือ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิและทุติยภูมิ กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กลุ่มการพยาบาล กลุ่มภารกิจด้านบริการตติยภูมิ และกลุ่มพัฒนาคุณภาพ พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามกลุ่มงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการศึกษา บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน สามารถตอบสนองความต้องการของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ได้เป็นอย่างดี

1.1 ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหาร ความชัดเจนของกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้ การกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเอื้อต่อการทำงาน และการรับทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา ธนารักษ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรโรงเรียนดาราสุมทริบริหารธุรกิจ พบว่า ในแต่ละด้านพิจารณาจากค่าเฉลี่ยบุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างดีมากที่สุด

1.2 ด้านความเป็นผู้นำ พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ใน

การปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทำโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา และผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดาราวพร ครุฑคำพร (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท : กรณีศึกษาหมู่บ้านม่วง หมู่ที่ 10 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1) บรรยากาศองค์การในมิติต่าง ๆ คือ โครงสร้าง ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ผลการปฏิบัติงาน ความอบอุ่น ความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์การ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท

1.3 ด้านเป้าหมายขององค์การ พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน มีการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับนลินี บุญธรรม (2550, หน้า 12) กล่าวว่า ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมขององค์การ เป็นการอำนวยความสะดวกตามระเบียบแบบแผนและเป็นมาตรฐานที่สมาชิกในองค์การและนอกองค์การสามารถวัดความสำเร็จได้

1.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ในการทำงานมีการใช้คำพูด น้ำเสียง กิริยาท่าทางที่ดีต่อกัน ทั้งในองค์การและนอกองค์การ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการทำงาน และมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดาราวพร ครุฑคำพร (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท : กรณีศึกษาหมู่บ้านม่วง หมู่ที่ 10 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1) บรรยากาศองค์การในมิติต่าง ๆ คือ โครงสร้าง ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ผลการปฏิบัติงาน ความอบอุ่น ความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์การ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ทั้ง 5 ด้าน สามารถ ได้เป็นอย่างมาก

2.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการบริการมีการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัชฌา หรัยลอย (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ พบว่า คะแนนคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังในบริการ ในทุก ๆ ด้านแสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชในเขตภาคเหนือ สามารถตอบสนอง ความต้องการที่สูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ แสดงว่าบริการมีคุณภาพ

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการสร้างความมั่นใจในทุกเรื่องของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ มีความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการ และมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ทองเงา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง

2.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการตอบสนองและใส่ใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการมีความอดทนต่อการกระทำของผู้รับบริการทุกรูปแบบ การให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัชฌา หรัยลอย (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ พบว่า คะแนนคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังในบริการ ในทุก ๆ ด้านแสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชในเขตภาคเหนือ สามารถตอบสนอง ความต้องการที่สูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ แสดงว่าบริการมีคุณภาพ

2.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2545, หน้า 23) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

อย่างเต็มที่ ให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นส่วนตัว ใส่ใจทั้งก่อนการบริการและหลังการบริการ โดยที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าคุณนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ

2.5 ด้านรูปลักษณ์ พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ และห้องเป็นระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับโสภณ ปภาพจน์ (2549, หน้า 9) กล่าวว่า รูปลักษณ์ขององค์กร เช่น มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศขององค์กร และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับบรรยากาศขององค์กรของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความเป็นผู้นำ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ และด้านเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับบรรยากาศขององค์กรของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โครงสร้างองค์กร ด้านความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์กร และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า กลุ่มงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ของบรรยากาศขององค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

4.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญเรือน รัตมี (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับบรรยากาศขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานองค์กรฟอกหนัง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลา ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 จำแนกตามอายุ เป็น 4 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 – 40 ปี อายุ 41 – 55 ปี และอายุมากกว่า 55 ปี พบว่า บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้

ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญเรือน รัชมี (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับบรรยากาศองค์การ : ศึกษา เฉพาะกรณี พนักงานองค์การฟอกหนัง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลา ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 4 กลุ่ม คือ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง และ แยกกันอยู่ พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและ ลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 5 กลุ่ม คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญา ตรี พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้าง ของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญเรือน รัชมี (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับบรรยากาศองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานองค์การฟอกหนัง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และระยะเวลา ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศ องค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็น 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของ โรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001

4.6 จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็น 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้าง ชั่วคราว พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและ ลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7 จำแนกตามกลุ่มงาน เป็น 6 กลุ่ม คือ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มภารกิจด้านบริการ ปฐมภูมิและทุติยภูมิ กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กลุ่มการพยาบาล กลุ่มภารกิจด้านบริการ ทุติยภูมิ และกลุ่มพัฒนาคุณภาพ พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการ รับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามกลุ่มงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า ในภาพรวมบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเป้าหมายขององค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้บริหารควรนำผลการวิจัย เรื่อง บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ไปวางแผน เพื่อปรับปรุงบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการที่ให้ความเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

1.1 ด้านเป้าหมายขององค์การ ควรปรับปรุงในเรื่อง การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ และการทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ควรปรับปรุงในเรื่อง การบริการควรมีการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ผู้สนใจควรทำการศึกษา บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ ในด้านเป้าหมายขององค์การ โดยมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน มีการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ และการทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยในการบริการมีการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ในการบริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ และควรให้มีการจัดอบรมหรือจัดป้ายนิเทศของบุคลากรในองค์การ เพื่อให้บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการดีขึ้น

2.2 ผู้สนใจควรทำการศึกษา เรื่องบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น