บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้าง โรงพยาบาลลพบุรี

The Organization Environment and Quality of Service rom Public servant's attitude : A cast study of Lop Buri Hospital

จงกลลดา พลายดี [1]
Chongkollada Plydee [1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์ตารางการณ์จร สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ พบว่า

1) บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่

(1) ด้านความเป็นผู้นำ
(2) ด้านการติดต่อสื่อสาร
(3) ด้านโครงสร้างองค์การ
(4) เป้าหมายขององค์การ

2) คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี จำนวน 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่

(1) ด้านการดูแลเอาใจใส่
(2) ด้านรูปลักษณ์
(3) การตอบสนองผู้รับบริการ
(4) การให้ความมั่นใจ
(5) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

[1] หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
[1] Master of Business Administration (General Management) Thepsatri Rajabhat University.
Tel 0-895-384-362 E-mail Address: plydee_22@windowslive.com

และด้านเป้าหมายขององค์การ มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

4.) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับ บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าโครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์การ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

5.) ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

6.) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี กลุ่มงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

7.) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์การ, คุณภาพในการบริการ,การรับรู้

ABSTRACT

The purposes of this research are to study the Organization Environment and Quality of Service from Public servant's attitude: A cast study of Lop Buri Hospital The sampling groups were Lop Buri Hospital's public servant for 280 persons. The research tooling is questionnaire and gets approval from the professional 5 persons and there is the confidence level of 0.94. And using computer software to do the statistical analysis; descriptive statistics, such as frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics, such as Chi-square, contingency coefficient, T-test, One-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient and LSD. The findings are indicated as follows:

1) The Lop Buri Hospital's organization environment for 4 items are in the most and to be arranged of mean from the highest are

(1) Leadership

(2) Communication

(3) Organization structure

(4) Organization goal accordingly.

2) The quality of Lop Buri Hospital's service for 5 items are in the most and to be arranged of mean from the highest are

(1) take care service

(2) the physical

(3) the acceptation of service's

(4) confidence

(5) reliability accordingly.

3) Do not have relationship in working position and organization environment of Lop Buri Hospital. The factors of organization structure, leadership and communication do not have relation and the organization goal has relationship in low level.

4) Do not have relationship in working group and organization environment of Lop Buri Hospital. The factors of organization structure, leadership, organization goal and communication do not have relationship.

5) There is the relationship in working position and quality service of Lop Buri Hospital in significant .001.

6) Do not have relationship in working group and quality service of Lop Buri Hospital.

7) The comparing mean of factors gender, status, education, income, working position, and group working of organization environment and quality service from Public servant's of Lop Buri Hospital. After separated by income there is difference in mean at significant .001 and separated by gender, age, status, education, working position and working group do not have difference in mean at significant.

Keywords : Organization Environment, Quality of Service, Acknowledge

บทนำ

ระบบราชการไทยมีลักษณะเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีโครงสร้างที่ซับซ้อน กระบวนการทำงานหลายขั้นตอน มีกลไกกฎระเบียบที่ยุ่งยาก และขาดความคล่องตัว ในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้มีขนาดเล็ก มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และเป็นเครื่องมือผลักดันนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาประเทศการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบองค์รวม ทั้งด้านบทบาท ภารกิจ วิธีการบริหารงานภาครัฐ ระบบงบประมาณ การเงินและการพัสดุ ระบบบริหารงานบุคคล กฎหมาย รวมถึงวัฒนธรรมค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐทำให้ ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ขององค์กรที่เป็นไปอย่างรวดเร็วนั้น มีผลกระทบต่อระบบการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร จะเห็นได้ว่าในองค์การต่าง ๆ สิ่งสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ก็คือ บุคลากรในองค์การนั้น การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินงาน ถ้าจะส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเป็นอย่างดีด้วย อีกทั้งยังเป็นการผลักดันให้บุคคลแต่ละบุคคลสามารถปรับตัวและพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด (สุดารัตน์ ราชสาร, 2551, หน้า 1) บรรยากาศองค์การเป็นพลังเงื่อนไขทั้งหมดที่มีศักยภาพในการสร้างผลกระทบต่อการดำเนินงานและนำมาซึ่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายองค์การ หัวหน้าองค์การทุกประเภทต้องพิจารณาถึงบรรยากาศที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ทั้งนี้เพื่อให้องค์การสามารถตอบสนองต่อโอกาสที่เอื้ออำนวย อุปสรรคและแผนในอนาคต (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547, หน้า 95)

บรรยากาศองค์การมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับผู้ทำงานในองค์การทุกคนที่ทำงานในองค์การ จะต้องรับรู้และสัมผัสกับบรรยากาศในแต่ละองค์การ บรรยากาศองค์การ

หรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างหรือเปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย บรรยากาศองค์การจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ หากบุคคลมีความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความเต็มใจในการทำงานและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ถ้าหากบุคคลไม่พึงพอใจในบรรยากาศองค์การหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ จะทำให้เกิดความไม่เต็มใจและไม่ทุ่มเทในการทำงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและผลการปฏิบัติงานต่ำลง และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร นิภา แก้วศรีงาม (2542, หน้า 204) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีได้ และสวิสเซอร์ (Sweitzer, 2000, p. 2) กล่าวว่า ถ้าองค์การใดมีบรรยากาศองค์การที่ไม่ดี มีการบริหารแบบใช้อำนาจพนักงานต้องทำตามระเบียบอย่างเคร่งครัด จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน มีทัศนคติไม่ดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ขาดความเอาใจใส่และขาดความร่วมมือ ในการทำงาน ในทางตรงข้ามถ้าองค์การใดมีบรรยากาศองค์การที่ดี มีความร่วมมือในการทำงาน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างพนักงานจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถลดความขัดแย้งและอุปสรรคในการทำงานได้

นอกจากบรรยากาศขององค์การแล้ว องค์การยังให้ความสำคัญกับคุณภาพในการบริการด้วย ซึ่งคุณภาพในการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว และใช้เป็นวิถีทางในการเพิ่มผลิตภาพ ความพอใจในงานของบุคลากรที่มาใช้บริการคุณภาพในการบริการขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้รับบริการ นั่นคือคุณภาพในสายตาของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับจากบริการ จากการดูแล เอาใจใส่บริการด้วยความตั้งใจที่องค์การจัดหาให้แก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย การเข้าถึงได้ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ การสื่อสาร มีการแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการรับทราบ ในภาษาที่เข้าใจ และรับฟังผู้รับบริการ และเข้าใจผู้รับบริการ รับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการคาดหวังไว้

ดังนั้นโรงพยาบาลลพบุรีซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดลพบุรี ประชาชนเข้ามารับบริการกันมาก จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการมากกว่าปริมาณ ในการบริการควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้รับบริการโดยทันที ฉับพลัน ความรู้และความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้ให้บริการ และความสามารถในการสื่อสารถึงความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลลพบุรี แต่เนื่องจากยังมีปัญหาในการบริการอยู่ เช่น ความล่าช้าในการรับบริการ เพราะผู้รับบริการเข้ามารักษาตัวกันมาก ทำให้รอการรับบริการที่นาน อาจใช้เวลารอการรับบริการเป็นวันทำให้เสียเวลาในการรอคอย (สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์, 2550, หน้า 2) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรีว่าเป็นอย่างไร เนื่องจากผู้รับบริการถือเป็นบุคลากรที่สำคัญในการตอบสนองนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการที่มีผลต่อการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน กับบรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

3. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

สมติฐานการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการที่มีผลต่อการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน กับบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

3. บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่างๆ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำนวน 970 คน (ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี, 2550, หน้า 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) การหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 97)

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 อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองผู้รับบริการ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-sqare) ค่าสัมประสิทธิ์ตารางการณ์จร (contingency coefficient : C) สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(one-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน 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 จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 61.43

2. บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการที่มีผลต่อการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

2.1 บรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ การรับทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงานเป็นอย่างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเอื้อต่อการทำงาน

2) ด้านความเป็นผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา

3) ด้านเป้าหมายขององค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

4) ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ เท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก ด้านการติดต่อสื่อสาร เท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก และด้านโครงสร้างองค์การ เท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 คุณภาพในการบริการ ที่มีผลต่อการรับรู้ของข้าราชการ และลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในการบริการมีการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

2) ด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความสุภาพ อ่อนน้อมในการบริการ และมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสร้างความมั่นใจในทุกเรื่องของการบริการ

3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีการตอบสนองและใส่ใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว

4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่

5) ด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ4.04 เมื่อพิจารณารายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ห้องเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ เท่ากับ4.05 อยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์ เท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ 3.92 อยู่ในระดับมาก

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี สรุปได้ดังนี้

3.1 ตำแหน่งงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ และด้านเป้าหมายขององค์การ มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์การ และด้านการติดต่อ

สื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า กลุ่มงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงานของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ในรายด้านจำนวน 9 ด้าน และภาพรวม สรุปได้ดังนี้

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

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

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

4.4 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 5 กลุ่ม คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .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 ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

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

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

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ผลการศึกษา พบว่าข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ดังนี้

1) ด้านความเป็นผู้นำ ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติงาน

2.) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของดาราพร ครุฑคำรพ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท : กรณีศึกษาหมู่บ้านม่วง หมู่ที่ 10 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า บรรยากาศองค์การในมิติต่างๆ คือ โครงสร้าง ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ผลการปฏิบัติงาน ความอบอุ่น ความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์การ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท

3.) ด้านโครงสร้างองค์การ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหาร ความชัดเจนของกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4) ด้านเป้าหมายองค์การ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน สอดคล้องกับนลินี บุญธรรม (2550, หน้า 12) กล่าวว่า ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมขององค์การเป็นการอำนวยความถูกต้องตามระเบียบแบบแผนและเป็นมาตรฐานที่สมาชิกในองค์การและนอกองค์การสามารถวัดความสำเร็จได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ

การทำงานจึงควรสร้างความรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่ดีเพราะจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

2. คุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ผลการศึกษา พบว่าข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ดังนี้

1.) ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ผู้รับบริการเห็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2545, หน้า 23) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นส่วนตัว ใส่ใจทั้งก่อนการบริการและหลังการบริการ โดยที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าตนนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ

2.) ด้านรูปลักษณ์ การที่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ และห้องเป็นระเบียบระเบียบ สอดคล้องกับโสภณ ปภาพจน์ (2549, หน้า 9) กล่าวว่า รูปลักษณ์ขององค์การ เช่น มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ

3.) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความอดทน ใส่ใจ การให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ

4)ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีการให้บริการตามที่สัญญา ตรงตามความต้อง และมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัชฌา หร่ายลอย (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ พบว่า คะแนนคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังในบริการ ในทุก ๆ ด้านแสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชในเขตภาคเหนือ สามารถตอบสนองความต้องการที่สูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ แสดงว่าบริการมีคุณภาพ

5.) ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ผู้รับบริการรู้สึกวางใจเมื่อมาติดต่อ มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ทองเงา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง ดังนั้นคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรีต้องมุ่งเน้นความสำคัญไปที่ความต้องการของผู้รับบริการ และการบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยเป็นบริการที่ถูกต้องเกิดประโยชน์และความสุขแก่ผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจในการบริการ

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน กับบรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ ซึ่งแสดงว่าตำแหน่งงาน กลุ่มงานไม่มีผลกับบรรยากาศองค์การ และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี เพราะบุคลากรมีการความรับรู้และเข้าใจในบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการเป็นอย่างดี จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ความเต็มใจในการทำงาน และการแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน กลุ่มงาน ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ในรายด้านจำนวน 9 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญเรือน รัศมี (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับบรรยากาศองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานองค์การฟอกหนัง พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลา ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็น 5 กลุ่ม คือ

1) ต่ำกว่า 5,000 บาท

2) 5,000 – 10,000 บาท

3) 10,001 – 20,000 บาท

4) 20,001 – 30,000 บาท และ

5) มากกว่า 30,000 บาท พบว่า ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี เนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือค่าตอบแทนของบุคลากรจะมีผลต่อการทำงาน ซึ่งถ้าได้ค่าตอบแทนสูงก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรมีการวางนโยบาย เป้าหมายและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับบรรยากาศและคุณภาพในการบริการที่ดีของบุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี

2. ควรมีการสร้างความเข้าใจและความรักในการบริการ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การให้บริการตามที่สัญญา การแจ้งให้ผู้รับบริการได้ทราบล่วงหน้า และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

3. ควรมีการจัดสัมมนาบุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการที่ดี โดยการประชาสัมพันธ์หรือการจัดป้ายนิเทศให้บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรีได้รับข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา เรื่องบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานนั้นๆ

2. ควรมีการศึกษา การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและเป้าหมาย เพื่อทำให้บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการที่ดี

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงไปด้วยดี เพราะความช่วยเหลือ และความร่วมมือจากข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี รวมทั้งคณะอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัย ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความเมตตาวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา





เอกสารอ้างอิง

ขวัญเรือน รัศมี. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับบรรยากาศองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานองค์การฟอกหนัง**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2545). **กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ.** กรุงเทพ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

ดาราพร ครุฑคำรพ. (2543). **บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท : กรณีศึกษาหมู่บ้านม่วง หมู่ที่ 10 ตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2547). **สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพฯ : เจริญผล.

นิภา แก้วศรีงาม. (2542). **วินัยสำหรับองค์การเรียนรู้.** กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

นลินี บุญธรรม. (2550). **เรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.** กรุงเทพฯ : เอส.บี.ซี.บุ๊คส์.

พนิดา ทองเงา. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการรับรู้คุณภาพการบริการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิไล ทองแผ่. (2542). **การทำงานร่วมกัน.** กรุงเทพฯ: กรุงสยามการพิมพ์.

ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลลพบุรี. (2550). **ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สมคิด เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์. (2550). **ข้อมูลการบริหารงานโรงพยาบาลลพบุรี.** กรุงเทพฯ : กรุงสยามการพิมพ์.

สุดารัตน์ ราชสาร. (2550). **การบริหารจัดการที่ดี.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

โสภณ ปภาพจน์. (2549). **การบริหารการตลาด.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

อัชฌา หร่ายลอย. (2544). **คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Sweitzer, L. (2000). **Managerial leadership in nursing.** New York : McGraw-Hill.