

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบันมนุษย์ต่างก็รวมกันทำงานเป็นกลุ่มในลักษณะขององค์การ ซึ่งนับได้ว่าเป็นวิธีเดียวที่ช่วยให้มนุษย์สามารถเพิ่มกำลังความสามารถให้มีการผลิต เพื่อมาตอบสนองสังคมมนุษย์ได้มากขึ้น ปัญหาสำคัญของการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ก็คือ ปัญหาการรวมกลุ่มทรัพยากรทั้งที่เป็นวัตถุและตัวคน ให้สามารถมาร่วมกันผลิตในลักษณะองค์การที่มีความหมาย และมีประสิทธิภาพได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537 หน้า 15) เพราะความสำเร็จขององค์การไม่ได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการวางโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับสภาพธุรกิจ และสภาพแวดล้อมเท่านั้น แต่ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงการบริหารบุคคลภายในองค์การให้มีแนวทางการประพฤติปฏิบัติ และมีพฤติกรรมที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การด้วย ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมดังกล่าว คือ “วัฒนธรรมองค์การ” (Greenberg & Baron, 1995)

วัฒนธรรมองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และความสำเร็จของการบริหาร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ วัฒนธรรมถือเป็นหัวใจที่จะทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความเชื่อมั่นในองค์การ พึ่งพาการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างความรู้สึกรักหรือทัศนคติของบุคคลและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์การที่ตนอยู่ โดยยอมรับเป้าหมายขององค์การ และตั้งใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์การเนื่องจากบุคลากรในองค์การไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างองค์การ กฎระเบียบขององค์การ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ในองค์การที่มองไม่เห็นหรือจับต้องไม่ได้แต่รู้สึก และรับรู้ได้ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ องค์การ องค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นด้วยเหตุผลสามประการคือ วัฒนธรรมองค์การที่ดีจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานในองค์การ และความเหมาะสมของบุคลากร และปริมาณภาระงานในองค์การจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจงาน (สมยศ นาวิการ, 2536 หน้า 330) ระบบการดูแลที่สอดคล้องกับสภาพความต้องการของสังคม และความสามารถในงานตลอดจนจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งมีผลต่อการให้บริการที่เข้ามาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาล (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542 หน้า 281-283)

ปัจจุบันเริ่มเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงในด้านระบบประกันสุขภาพโดยมีเป้าหมายให้ได้ รับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital accreditation) ในปี 2546 ถ้าไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลภายในเวลาที่กำหนดจะเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลประเภท 2 ซึ่งทำให้โรงพยาบาลไม่สามารถรับผู้ป่วยประกันสังคมและเข้าโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ การประกันคุณภาพการให้บริการเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับองค์กรด้วยการวัดและการตรวจสอบคุณภาพเพื่อบอกผู้อื่นและบอกตนเองให้เกิดการพัฒนาในทางที่ผู้รับบริการยอมรับเป็นลักษณะการทำงานที่จะสร้างความเชื่อถือศรัทธาให้แก่ประชาชน (พัชรี ตันศิริ, 2541 หน้า 13) โรงพยาบาลในปัจจุบันจึงต้องมีการพัฒนาอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและการให้บริการทางด้านสุขภาพที่มีความสำคัญไม่น้อยในโรงพยาบาลก็คือ ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นงานบริการสุขภาพที่มีหน่วยงานในการรับผิดชอบหลากหลาย มีบุคลากรจำนวนมาก และปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง จึงมีการบริหารงานหลายระดับ โครงสร้างองค์การมีความเป็นพลวัตรเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การบริหารงานมีขอบเขตกว้างขวางทั้งงานด้านการบริการ งานค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย หรืองานส่งเสริมความรู้ความสามารถของบุคลากร เป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษาและปฏิบัติงานทางห้องปฏิบัติการ โดยอยู่ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ วัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญ และแรงจูงใจ (Morale and motivation) ในการปฏิบัติงานรวมถึงความพึงพอใจในงาน (Satisfaction) ที่ตนเองทำ (อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล, 2544, หน้า 68) ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ให้บริการงานด้านสุขภาพที่เป็นเลิศอันประกอบด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพภาพในลักษณะองค์รวม ซึ่งมีการบริหารจัดการงานในด้านต่าง ๆ คือ งานธนาคารเลือด งานภูมิคุ้มกันวิทยา ไวรัสวิทยา งานด้านชีวโมเลกุล งานเคมีคลินิก งานโลหิตวิทยา งานจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก ประสาทวิทยา พันธุศาสตร์ เซลล์ต้นกำเนิด งานชิ้นเนื้อ เซลล์วิทยา สรีรวิทยา นิติวิทยาศาสตร์ อาชีวอนามัย และงานด้านจุลชีววิทยา ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งมาตรฐานการบริการ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์วิจัย รวมทั้งการเฝ้าระวังการใช้มาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดและประเมินคุณภาพและพัฒนาและปรับปรุงบริการประชาชน งานป้องกัน และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้ได้ตามมาตรฐานมีการคิดเชื่อน้อยที่สุด งานการจัดบริการเพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพดูแลตนเองได้เป็นอย่างดี การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ (Counseling) เน้นการส่งเสริมสุขภาพของผู้ป่วยและญาติเพื่อให้ดูแลตนเองได้อย่างมีคุณภาพ โดยต้องให้การส่งเสริมสุขภาพทั้งผู้ป่วยและครอบครัวจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงในองค์กรนั้นมีผลต่อคุณภาพการบริการในงานของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และ

การประกอบวิชาชีพ ซึ่งนักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ บุคลากรทุกคนที่ประกอบวิชาชีพเป็นบุคคลที่มีจำนวนมากในองค์การจะต้องมีการพัฒนาตนเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับโรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่ต้องรับผิดชอบการดูแลรักษาผู้ป่วยระดับทุติยภูมิทำให้มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ประกอบกับจำนวนผู้ประกอบวิชาชีพไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรต้องรับภาระหนักในการให้บริการผู้ป่วยให้สำเร็จตามเป้าหมายของโรงพยาบาลให้ได้ สภาพแบบนี้อาจเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรในวิชาชีพนี้เกิดความกดดันในการทำงาน และเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ซึ่งจะทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรในวิชาชีพสามารถสร้างงานที่ให้บริการนั้นมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ถ้าวัฒนธรรมองค์การไม่ดีทำให้งานที่ให้บริการนั้นไม่ได้คุณภาพ อีกทั้งโรงพยาบาลประจำจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ เป็นโรงพยาบาลที่มีผู้รับบริการต่อวันเป็นจำนวนมาก มีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขา ให้บริการดูแลผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลชุมชน ที่มีขนาดเล็กลง และมีการคมนาคมสะดวก อยู่ไม่ไกลเมืองมากนัก จะมีประชาชนมารับบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งต้องเตรียมพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของโรคใหม่ ๆ และนโยบายต่าง ๆ จากภาครัฐบาล ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลว่าอยู่ระดับใด และวัฒนธรรมองค์การในโรงพยาบาลแบบใดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์หรือไม่และสัมพันธ์กัน ในทางใด และวัฒนธรรมองค์การในโรงพยาบาลแบบใดสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ได้หรือไม่อย่างไร เพื่อหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารที่จะนำผลการวิจัยนั้นมาวางแผนปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การในด้านการบริการ เพื่อยกระดับการบริการให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานสามารถผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital accreditation) ได้ตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้

4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร โรงพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่บริหารห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล ที่จะเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลในการศึกษาในครั้งนี้เป็นมิติใหม่ของการศึกษาสถานพยาบาลแบบจะเล็งเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการและวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานย่อยในโรงพยาบาล ทั้งนี้ วัฒนธรรมองค์การเป็นกระแสที่ผู้บริหารให้ความสนใจมากในปัจจุบัน และมีหลักฐานทางการศึกษาเชิงวิชาการแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์การนั้นเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อคุณภาพการให้บริการ สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียง มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการวิจัยในครั้งนี้ มีดังนี้

1. เป็นข้อมูลที่น่าสนใจอสภาเทคนิคการแพทย์ และองค์กรอื่นๆ เพื่อหาวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์โดยมุ่งเน้นการประเมินจากวัฒนธรรมองค์การ
2. ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมองค์การในหน่วยงานทางการแพทย์ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
3. เป็นข้อมูลเพื่อเผยแพร่ให้ผู้บริหารโรงพยาบาลและองค์กรอื่นๆทราบถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
4. เป็นข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางสำหรับนักวิจัยอื่นๆ ที่ทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป อันจะนำมาซึ่งองค์ความรู้ที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร โรงพยาบาลในการบริหารงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียง ดังนั้นคำถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ

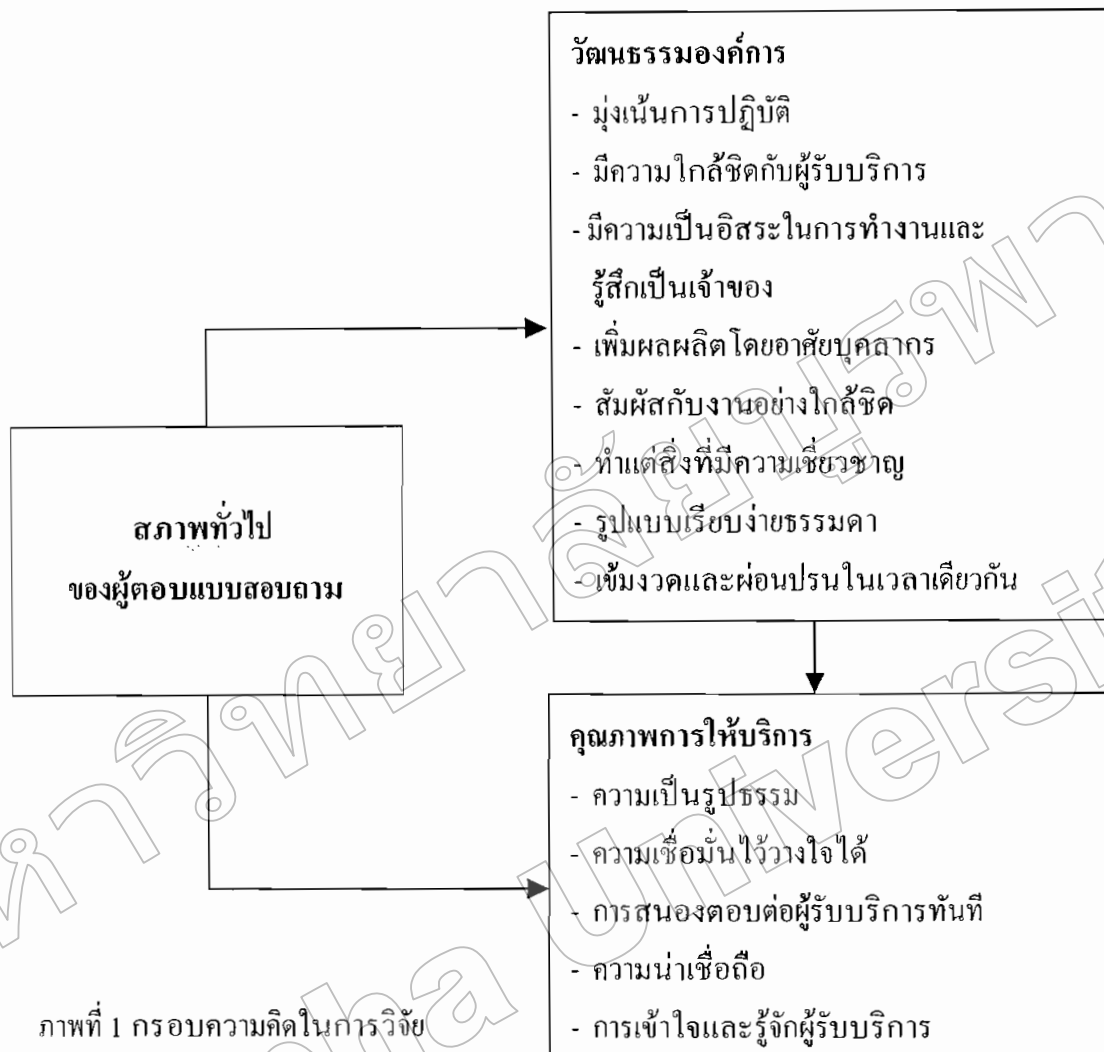
1. วัฒนธรรมองค์การของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับใด
2. ระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับใด
3. วัฒนธรรมองค์การกับระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่
4. วัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. วัฒนธรรมองค์การกับระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสัมพันธ์กันในทางบวก
2. วัฒนธรรมองค์การสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้

กรอบความคิดในการวิจัย

กรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ พัฒนาขึ้นจากการบูรณาการแนวความคิด (ปีเตอร์ และ วอเตอร์แมน (Perters & Waterman, 1982, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540 หน้า 86) ที่กล่าวถึง วัฒนธรรมขององค์การที่ประสบความสำเร็จ จะแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ 8 แบบ กล่าวคือบุคลากรในองค์กรนั้น มุ่งเน้นการปฏิบัติ มีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ มีความเป็นอิสระในการทำงานและรู้สึกเป็นเจ้าของ เพิ่มการบริการโดยอาสาสมัคร สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด ทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญ รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน และจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตามแนวคิดของ พาราสูรามัน, ไชเชมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ได้ศึกษาวิจัยพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการให้เหลือ 5 ปัจจัย คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที ความน่าเชื่อถือ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล ในภาคตะวันออก ด้านวัฒนธรรมนั้นได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลนั้น มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน มีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ความเป็นอิสระในการทำงาน และรู้สึกเป็นเจ้าของ เพิ่มการบริการโดยอาศัยบุคลากร สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด ทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญ รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน และคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลให้เกิดความพึงพอใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที ความน่าเชื่อถือ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ นักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการในโรงพยาบาลในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก จำนวน 8 โรงพยาบาล มีจำนวน 461 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก จำนวน 461 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเกรจซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970P, pp 608-609) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) แยกตามหน่วยงานและประเภทผู้ใช้บริการเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

3.1 ตัวแปรอิสระ วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย

3.1.1 มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน

3.1.2 มีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ

3.1.3 ความเป็นอิสระในการทำงาน และรู้สึกเป็นเจ้าของ

3.1.4 เพิ่มการบริการโดยอาศัยบุคลากร

3.1.5 สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด

3.1.6 ทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญ

3.1.7 รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา

3.1.8 เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

3.2 ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

3.2.1 ความเป็นรูปธรรม

3.2.1 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

3.2.2 การสนองตอบต่อผู้รับบริการทันที

3.2.3 ความน่าเชื่อถือ

3.2.4 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก หมายถึงโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณเขตจังหวัดภาคตะวันออกคือ จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสระแก้ว จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด

2. โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึงโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนได้ในระดับ มากกว่า 500 เตียง มีนโยบายการรักษาพยาบาลเป็นส่วนมากถึงร้อยละ 80 ให้การรักษาโรคได้ครบถ้วนทุกสาขา

3. โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึงโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนได้ในระดับ มากกว่า 150 เตียง มีนโยบายการรักษาพยาบาลเป็นส่วนมากถึงร้อยละ 60 แต่มีความจำกัดในสาขาเฉพาะโรค

4. บุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และจบการศึกษาทางด้านเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ผู้ช่วยเทคนิคการแพทย์ หรือพนักงานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

5. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ทักษะ ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ วิถีทางการคิด และแบบแผนที่เป็นแนวประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร และมีการถ่ายทอดให้กับสมาชิกใหม่ได้เกิดการเรียนรู้ ยอมรับและมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมเมื่ออยู่ในองค์กรนั้น ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีลักษณะของวัฒนธรรมแตกต่างกันไป ประกอบด้วย

5.1 มุ่งเน้นการปฏิบัติ หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ การติดต่อสื่อสารเป็นไปแบบง่ายๆ ไม่มีพิธีรีตองมาก พนักงานทุกคนกล้าลองและกล้าเสี่ยงที่จะทำงานในรูปแบบที่แปลกใหม่ และหากไม่ได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ก็จะไม่ถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาให้เสียหน้าหรือเสียใจ

5.2 มีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ หมายถึง การให้ความสำคัญสูงสุดกับผู้รับบริการ และถือว่า ความใกล้ชิดกับผู้รับบริการเป็นภารกิจของบุคลากรทุกคน

5.3 มีความเป็นอิสระในการทำงานและรู้สึกเป็นเจ้าของ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนทำงานได้อย่างอิสระในขอบเขตของงานที่ตนมีความรู้ความชำนาญ สามารถตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ มีความรู้สึกภูมิใจ และเลื่อมใสศรัทธาในงานที่ทำมาก ทุกคนรู้สึกว่าการที่ตนทำนั้นเป็นงานมีคุณค่า เป็นงานที่มีความหมายในชีวิต

5.4 เพิ่มการบริการโดยบุคลากร หมายถึง ความสามารถในการจูงใจให้ลูกน้องต้องทำงานให้กับตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำได้ใช้ความสามารถของลูกน้อง ให้เกียรติและมีความเชื่อว่าลูกน้องสามารถทำงานที่มอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5.5 สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด หมายถึง บทบาทหลักของผู้นำเป็นผู้ปลุกฝังเสริมสร้าง และทำให้ค่านิยมขององค์กรปรากฏออกมาให้เห็นได้อย่างเด่นชัด ผู้นำเป็นผู้จุดประกายไฟให้เกิดขึ้นในหัวใจของลูกน้องที่หลับใหลอยู่ ให้มองเห็นความจำเป็นบางอย่างที่ซ่อนเร้นอยู่และปลุกฝังแนวคิดต่างๆ เหล่านี้เข้าไปในความรู้สึกนึกคิดของลูกน้อง จนทำให้ลูกน้องสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้จนเกิดเป็นค่านิยมร่วมขึ้นได้สำเร็จ

5.6 ทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง หมายถึง การทำงานเฉพาะในสิ่งที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง บุคลากรรู้จักพัฒนางานใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นอยู่เสมอ และผู้บริหารยอมรับในความคิดเห็นใหม่ๆ ที่ดีกว่าเสมอ

5.7 รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา บุคลากรมีจำนวนจำกัด หมายถึง มีโครงสร้างซึ่งเปรียบเสมือนเสาหลัก ในการทำงานที่โดดเด่น 3 อย่าง คือ เสาหลักแห่งความมั่นคง เสาหลักแห่งความเป็นเจ้าของ และเสาหลักแห่งการละลายความเคียดขื่น

5.8 เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน หมายถึง การทำงานอย่างอิสระและมีเอกภาพได้ตั้งอยู่บนฐานของหลักการที่เข้มงวดเสมอ หลักการอันเข้มงวดในคุณค่าบางอย่างขององค์กรจะเป็นเสมือนกรอบที่จะชี้นำการทำงานในแนวทางที่ถูกต้อง การเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีอิสระและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยเน้นคุณค่าของการทำงานและการบริการอย่างมีคุณภาพโดยเคร่งครัด

6. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะโดยรวมของสิ่ง ๆ หนึ่งที่แสดงออก ซึ่งความสามารถในการที่จะตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ ทั้งที่ระบุโดยชัดเจน หรือที่ควรจะเป็น ประกอบด้วย การบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยวัดจากความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที ความน่าเชื่อถือ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (จากการรับรู้ของผู้ให้บริการ)

6.1 ความเป็นรูปธรรม หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็นชัดเจนสามารถจับต้องสัมผัสได้

6.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ และการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ สม่าเสมอ

6.3 การสนองตอบต่อผู้รับบริการทันที หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อม

และเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

6.4 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มาใช้บริการมากขึ้น

6.5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ บุคลากรผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ และแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ