

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ผลการศึกษาค้นคว้านี้ได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ตำแหน่งหน้าที่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ตอนที่ 2 ระดับทัศนคติต่อการบริการ ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ตำแหน่งหน้าที่ อายุ ระดับการศึกษา และ
ระยะเวลาการปฏิบัติในโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล**

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติใน
โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ตำแหน่งหน้าที่		
พยาบาล	35	13.9
พนักงานผู้ช่วยพยาบาล	78	31.0
นักเทคนิค	18	7.1
เจ้าหน้าที่	121	48.0
2. อายุ		
20 - 25 ปี	95	37.7
26 - 31 ปี	71	28.2
32 ปีขึ้นไป	86	34.1
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	98	38.9
ปริญญาตรีขึ้นไป	154	61.1
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1 - 3 ปี	101	40.1
4 - 9 ปี	66	26.2
10 ปี ขึ้นไป	85	33.7

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 252 คน ได้ดังนี้

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ คือ มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา คือ พนักงานผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31 พยาบาล จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และนักเทคนิค จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 28.1 ปี โดยมีช่วงอายุที่มีมากที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 20 - 25 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ อายุ 32 ปีขึ้นไป มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และมีช่วงอายุระหว่าง 26 – 31 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.9

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 7.9 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1 - 3 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 4 – 9 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

ตอนที่ 2 ระดับทัศนคติต่อการบริการ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรทัศนคติต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทัศนคติต่อการบริการ	3.35	.49	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	3.14	.38	ปานกลาง
ทางกายภาพ	2.95	.59	ปานกลาง
ด้านเวลาการทำงาน	3.11	.77	ปานกลาง
ทางจิตวิทยาและสังคม	3.37	.62	ปานกลาง
วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม	3.36	.56	ปานกลาง
ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล	3.38	.69	ปานกลาง
ด้านการยอมรับในความเลื่อมใส	3.28	.78	ปานกลาง
ด้านการกำหนดทิศทางขององค์กร	3.81	.66	สูง
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.62	.72	ปานกลาง
ด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหาร	3.21	.76	ปานกลาง
ด้านการควบคุม	3.72	.71	สูง
ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์	3.59	.65	ปานกลาง
ด้านระบบการให้รางวัล	2.76	.92	ปานกลาง
ด้านการยอมรับต่อความขัดแย้ง	3.08	.86	ปานกลาง
ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร	3.27	.74	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.50	.53	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.72	.53	สูง
ด้านรายได้	2.73	.91	ปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.38	.70	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.61	.79	ปานกลาง
ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.78	.76	สูง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีระดับทัศนคติต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมด้านเวลาการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาและสังคม

วัฒนธรรมองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การรายด้านในระดับสูง ได้แก่ ด้านการกำหนดทิศทางขององค์การและด้านการควบคุม สำหรับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การรายด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ด้านการยอมรับในความเสี่ยง ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหาร ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ ด้านระบบการให้รางวัล ด้านการยอมรับต่อความขัดแย้ง และด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานรายด้านที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน สำหรับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน
ทัศนคติต่อการบริการ	.223**
สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม	.357**
ทางกายภาพ	.371**
ด้านเวลาการทำงาน	.375**
ทางจิตวิทยาและสังคม	-.164**
วัฒนธรรมองค์กร โดยรวม	.747**
ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล	.451**
ด้านการยอมรับในความเสี่ยง	.467**
ด้านการกำหนดทิศทางขององค์กร	.538**
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	.583**
ด้านการสนับสนุนในเรื่องการบริหาร	.555**
ด้านการควบคุม	.632**
ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์	.587**
ด้านระบบการให้รางวัล	.612**
ด้านการยอมรับต่อความขัดแย้ง	.508**
ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร	.568**

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 1 ทักษะคิดต่อการบริการมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า ทักษะคิดต่อการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .223$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = .357$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .371$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .375$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยาและสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยาและสังคม มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.164$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = .747$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการริเริ่มส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการริเริ่มส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .451$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับในความเลื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับในความเลื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .467$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการกำหนดทิศทางขององค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการกำหนดทิศทางขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .538$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .583$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.5 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .555$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.6 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .632$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.7 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .587$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.8 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .612$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.9 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับต่อความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับต่อความขัดแย้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .508$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.10 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .568$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ทักษะติดต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ทักษะติดต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร เป็นตัวแปรพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปร	b	S.E.b	Beta	t
วัฒนธรรมองค์กร				
ด้านการควบคุม	.205	.040	.275	5.113
ด้านระบบการให้รางวัล	.187	.027	.323	7.019
ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร	.122	.036	.169	3.421
ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์	.108	.045	.133	2.410
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	.094	.040	.128	2.379
ค่าคงที่ (a)	1.096			
R = .788	R ² adj = .613	Overall F = 80.358		
R ² = .620				

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน มี 5 ตัวแปร คือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านการควบคุม ด้านระบบการให้รางวัล ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใ้ร้อยละ 62

เมื่อนำตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านการควบคุม ด้านระบบการให้รางวัล ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มาจัดเป็นสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จะได้สมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการทำงาน} = & 1.096 + 0.205 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุม}) \\ & + 0.187 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัล}) \\ & + 0.122 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร}) \\ & + 0.108 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์}) \\ & + 0.094 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน}) \end{aligned}$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการทำงาน} = & 0.275 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุม}) \\ & + 0.323 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัล}) \\ & + 0.169 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร}) \\ & + 0.133 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์}) \\ & + 0.128 (\text{การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน}) \end{aligned}$$

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ดีที่สุด คือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุม รองลงมาคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัล ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามลำดับ

ข้อวิจารณ์

ทัศนคติต่อการบริการ

จากผลการศึกษาทัศนคติต่อการบริการของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) จากวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล “เราจะเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำที่ให้การรักษาพยาบาลด้วยวิทยาการที่ทันสมัยและการบริการที่เป็นเลิศเหนือความคาดหวัง มุ่งมั่นสู่คุณภาพระดับชาติ” แสดงถึงเป้าหมายในการพัฒนาพนักงานของโรงพยาบาล เพื่อให้มีการบริการที่เป็นเลิศเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีกลยุทธ์ในการพัฒนาพนักงานด้านการบริการ ทั้งการจัดอบรมในหลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ การพัฒนาบุคลิกภาพในการบริการ และการจัดโครงการส่งเสริมการบริการ เช่น โครงการ มอบเข็มกลัดทอง ให้กับพนักงานที่มีการบริการเป็นเลิศ ซึ่งพิจารณาจากพนักงานที่มีลูกค้าชมเชยมากที่สุดติดต่อกัน 6 เดือน แต่จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติต่อการบริการของพนักงานยังอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่า การจัดอบรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการและมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศนั้น ยังขาดการติดตามและประเมินผลการอบรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงยังไม่อาจทำให้ทัศนคติต่อการบริการของพนักงานอยู่ในระดับที่สูงได้ หรือโครงการ มอบเข็มกลัดทอง ซึ่งพิจารณาจากคำชมเชยของลูกค้าเพียงอย่างเดียว อาจจะทำให้พนักงานบางส่วนที่ไม่ได้พบปะกับลูกค้าโดยตรงขาดโอกาสในการได้รับรางวัลดังกล่าว จึงไม่มีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศทัศนคติต่อการบริการจึงอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากผลการศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเวลาการทำงาน และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยาและสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95, 3.11$ และ 3.37 ตามลำดับ)

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) โรงพยาบาลเปาโล เม โมเรียล มีระบบบริหารงานด้านชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14001, OHSAS 18001 เพื่อให้มีความเหมาะสมและปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานที่มีคุณภาพและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพของพนักงานยังอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่าอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีราคาสูง ดังนั้นการที่โรงพยาบาลจะมีการจัดหาหรือจัดซื้อจะต้องใช้ทุนค่อนข้างสูงในการลงทุน จึงทำให้ยังไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ได้ในจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเวลาการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) การจัดเวลาการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เม โมเรียล ในส่วนสำนักงานที่ไม่ได้ทำงานเป็นกะ จะทำงานวันจันทร์ เวลา 8.00 – 17.30 น. วันอังคาร – วันศุกร์ เวลา 8.00 – 17.15 น. หยุดพักระหว่างการทำงานเวลา 12.00 – 13.00 น. หยุดทำงานวันเสาร์- อาทิตย์ และพนักงานในหน่วยงานที่ต้องให้บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวัน จะมีระบบการจัดเวลาทำงานเป็น 3 กะๆ ละ 8 ชั่วโมง ซึ่งทางโรงพยาบาล มีวิธีการจัดการด้านเวลาการทำงาน ตามข้อกำหนดและมาตรฐานกฎหมายแรงงาน คือ เวลาการทำงาน 1 กะ 8 ชั่วโมง เวลาพักระหว่างการทำงาน 1 ชั่วโมง (ครึ่งกะ) โดยสับเปลี่ยนกันพักไม่ได้พักพร้อมกันทั้งหน่วยงาน และกำหนดไม่ให้พนักงานทำงานติดต่อกันเกิน 2 กะต่อวัน หรือสัปดาห์ละไม่เกิน 48 ชั่วโมง เพื่อให้พนักงานที่ต้องทำงานเป็นกะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความเหนื่อยล้าด้านร่างกายจนเกินไป ซึ่งในการกำหนดการทำงานเป็นกะนั้นทางหน่วยงานจะจัดตารางการทำงานและวันหยุดของพนักงานประจำเดือนในแต่ละหน่วยงานเอง ในบางครั้งถ้าหากพนักงานไม่สามารถมาทำงานได้ตามเวลาในตารางการทำงาน ก็สามารถแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานได้ โดยมาทำงานในวันที่กำหนดแลกเปลี่ยนวันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน แต่เนื่องจากในความเป็นจริงการกำหนดตารางการทำงานและวันหยุดของพนักงานยังมีข้อจำกัดไม่สามารถยืดหยุ่นให้ไปเป็นไปตามความต้องการของพนักงานได้อย่างแท้จริง เช่น การแลกเปลี่ยนวันทำงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้ยากเพราะในบางช่วงเวลาพนักงานมีความต้องการหยุดงานที่ตรงกัน เช่น ในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมด้านเวลาการทำงานยังอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยาและสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีการจัดการด้านเวลาการทำงานตามกฎหมายแรงงาน ไม่ให้พนักงานมีชั่วโมงการทำงานมากเกินไปในแต่ละวัน เพื่อป้องกันความเหนื่อยล้าจากการทำงาน แต่การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยาและสังคมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากในบางช่วงเวลาไม่สามารถกำหนดปริมาณงานได้แน่นอนขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการหรือเพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าได้อีกทั้งงานในแต่ละตำแหน่ง เช่น พยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาล นักเทคนิค เป็นงานที่มีความเฉพาะด้านซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ จึงอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานที่มีความซ้ำซากจำเจได้

วัฒนธรรมองค์กร

จากผลการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พบว่า พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) โดยการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านการกำหนดทิศทางขององค์กร และ ด้านการควบคุม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.81$ และ 3.72 ตามลำดับ) พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ด้านการยอมรับในความเสี่ยง ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหาร ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ ด้านระบบการให้รางวัล ด้านการยอมรับต่อความขัดแย้ง และ ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38, 3.28, 3.62, 3.21, 3.59, 2.76, 3.08$ และ 3.27 ตามลำดับ)

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านการกำหนดทิศทางขององค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.81$) ผู้บริหารของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ได้กำหนดเป้าหมายขององค์กรในแต่ละปีให้มีความชัดเจน และมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพนักงานมีส่วนร่วมในการผลักดันให้เป้าหมายที่กำหนดไว้ประสบผลสำเร็จ เช่น ในปี 2548 ประกาศเป้าหมายในการเป็นโรงพยาบาลชั้นนำด้านการบริการที่เป็นเลิศ ก็มุ่งเน้นการจัดการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ และมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ รวมถึงการให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการบริการให้กับพนักงาน ในปี 2549 ประกาศเป้าหมายเป็นยอดรายได้จากลูกค้าพรีเมียม (ลูกค้าที่ชำระเงินสดหรือบัตรเครดิตที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ) ทางโรงพยาบาล ก็มุ่งเน้นในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ อาทิเช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพราคาพิเศษ

ในช่วงเทศกาลปีใหม่ วาเลนไทน์ ตรุษจีน วันครอบครัว วันแม่แห่งชาติ วันพ่อแห่งชาติ และการส่งเสริมให้ลูกค้าสมัครบัตรสมาชิกเพื่อรับส่วนลดในการใช้บริการ โดยเปิดโอกาสและผลักดันให้พนักงานเสนอโครงการส่งเสริมการขายและดำเนินกิจกรรมในแต่ละเทศกาล

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.72$) โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ได้มีการประกาศและแจ้งให้พนักงานทุกคนได้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติ หรือกฎระเบียบขององค์การ จัดทำคู่มือระเบียบปฏิบัติให้กับพนักงานทุกคน หรือหากเป็นกฎระเบียบข้อบังคับที่สำหรับใช้เฉพาะกิจ จะแจ้งให้ทราบจากการประชุมทั้งในระดับฝ่ายและระดับแผนก ซึ่งผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานจะแจ้งให้พนักงานในหน่วยงานทราบและจะเป็นผู้ดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ถูกต้อง

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการริเริ่มส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล เป็นโรงพยาบาลที่มุ่งเน้นด้านการบริการที่เป็นเลิศสำหรับลูกค้าผู้มาใช้บริการ ทางผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน จึงให้อิสระในการตัดสินใจกับพนักงาน เนื่องจากในการให้บริการจะเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้นบ่อยครั้ง พนักงานจึงมีโอกาสดำเนินการตัดสินใจ และรับผิดชอบงานของตน อีกทั้งทางโรงพยาบาลแก้ไขปัญหาในเชิงระบบ คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน จะมุ่งพิจารณาที่ระบบของงาน มากกว่าการกล่าวโทษพนักงาน จึงทำให้พนักงานของโรงพยาบาลกล้าตัดสินใจในการทำงาน แต่บางครั้งในการปฏิบัติงานอาจจะยังมีข้อจำกัดด้านขอบเขตความรับผิดชอบตามที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ ทำให้การตัดสินใจในบางเรื่องหรือบางครั้งไม่เป็นอิสระอย่างแท้จริง

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับในความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ได้เปิดโอกาสให้พนักงานหรือหน่วยงานได้เสนอโครงการเพื่อการพัฒนาการทำงาน ยกตัวอย่าง เช่น โครงการตรวจร่างกายและขึ้นทะเบียนพนักงานใหม่ เป็นโครงการร่วมระหว่างฝ่ายทรัพยากรบุคคล แผนกเวชระเบียนและฝ่ายบริการผู้ป่วยนอก เพื่อให้มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว และเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับผลการตรวจร่างกายของพนักงานใหม่ไม่ให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ แต่ก็มีบางโครงการ ที่ไม่ประสบความสำเร็จ อันเนื่องมาจากพนักงานหรือหน่วยงาน ยังให้ความร่วมมือในการเสนอโครงการต่าง ๆ ไม่มากนัก ซึ่งอาจเกิดจากการขาดแรงจูงใจในการนำเสนอโครงการพัฒนา เนื่องจากพนักงานมองไม่เห็นประโยชน์ที่ตนจะได้รับ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ก่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.62$) เนื่องจากในตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ทางโรงพยาบาลได้มีการปลูกฝังให้พนักงานมีการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมการทำงานด้วยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน โดยใช้กระบวนการพัฒนาองค์การ (Organizational Development) ในรูปแบบการฝึกอบรมและ กิจกรรมสัมพันธ์ การจัดกลุ่มพนักงานเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน ในทีม ทั้งในด้านของการสร้างสรรค์ผลงานและการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ในการสื่อสารเพื่อการช่วยเหลือและสนับสนุนพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีกล่องรับข้อร้องเรียนสำหรับพนักงาน โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว และนำไปแจ้งให้กับฝ่ายบริหารหรือผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนของพนักงาน ตลอดจนมีการจัดประชุมผู้บริหารพบพนักงาน ที่เรียกว่า พบกันสร้างสรรค์องค์กร โดยผู้อำนวยการ โรงพยาบาลจะพูดคุยกับพนักงานในเรื่องสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องรายได้ นโยบาย และเรื่องทั่วไปที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งการจัดประชุมในลักษณะนี้จะทำให้ผู้บริหารได้รับฟังข้อเสนอหรือข้อร้องเรียนจากพนักงาน และตอบข้อซักถามให้พนักงานได้รับทราบ แต่ข้อเสนอหรือข้อร้องเรียนบางอย่างที่พนักงานมองว่าเป็นเรื่องสำคัญและสามารถทำได้ ผู้บริหารไม่สามารถตอบสนองหรือกระทำอย่างที่พนักงานต้องการได้ ซึ่งอาจจะเกิดจากระบบธุรกิจหรือข้อจำกัดบางประการ ทำให้การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ อยู่ในระดับปานกลางก่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.59$) โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีคำขวัญหรือสโลแกน (Slogan) ที่สื่อถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลว่า ER (Emergency) Mind, Family Heart ซึ่ง ER Mind หมายถึง การบริการด้วยความรวดเร็ว Family Heart หมายถึง ความมีมิตรไมตรีดูจคนในครอบครัว จึงมีการปลูกฝังพนักงานในโรงพยาบาลให้มีความรักใคร่ปรองดองกัน เสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน และยังเป็นผลจากการปลูกฝังเรื่องการทำงานเป็นทีมให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในระดับบังคับบัญชาและพนักงานทั่วไป พนักงานส่วนใหญ่จึงรับรู้ว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงเอกลักษณ์ขององค์การ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน เพื่อบันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละวัน ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมถึงในการพิจารณาโบนัส การปรับค่าจ้างประจำปี และการให้รางวัลการทำงานของกลุ่มพนักงานในการทำกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในของพนักงานที่มีผลงานยอดเยี่ยมในแต่ละปี จากการให้คะแนนตัดสินของคณะกรรมการกลาง ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร โดยพิจารณาตามตัวชี้วัดของแต่ละกิจกรรมและเป้าหมายขององค์กรในแต่ละปี เป็นเงินรางวัลเพื่อให้พนักงานได้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของตนเอง แต่ผลการสำรวจการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัล ยังอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำกว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านอื่น ๆ อาจเกิดจากความต้องการหรือความคาดหวังด้านรายได้ของพนักงานแตกต่างกัน เมื่อรายได้ที่ได้รับไม่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการ จึงส่งผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัลของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับต่อความขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) จากการปลูกฝังพนักงานในโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ให้มีความรักใคร่ปรองดองเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น แต่ในบางครั้งก็ทำให้พนักงานเกิดความลำบากใจ ในการให้คำแนะนำหรือวิจารณ์การทำงานในหน่วยงานหรือต่างหน่วยงานตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพราะอาจจะทำให้เกิดข้อขัดแย้งในระหว่างการทำงาน ทำให้การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับต่อความขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรหลายทาง เช่น หนังสือเวียน ใช้ในการแจ้งข่าวสารสำคัญที่ต้องการให้พนักงานในทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลได้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกคน บอร์ดประชาสัมพันธ์ใช้ในการแจ้งข่าวสารของพนักงานบางกลุ่มหรือข่าวสารทั่วไป ซึ่งมีหลายบอร์ด เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล บอร์ดประชาสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เป็นต้น แต่อาจเป็นไปได้ว่าบางครั้งพนักงานบางคนไม่สนใจที่จะรับข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบโดยตรงต่อตนเอง จึงทำให้การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสารยังอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงานโรงพยาบาล เปาโล เมโมเรียล พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.72$ และ 3.78 ตามลำดับ) ความพึงพอใจในการทำงานด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73, 3.38$ และ 3.61 ตามลำดับ)

ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.72$) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การกำหนด Job Description ทุกตำแหน่งงาน การมอบหมายงานโดยพิจารณาจากความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทำให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ ถ้าพบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ก็จะใช้ระบบการแก้ไขปัญหาในเชิงระบบ ทำให้พนักงานมีอิสระ ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะได้อย่างเต็มที่เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.78$) จากกรณีที่ โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีการปลูกฝังให้พนักงานในโรงพยาบาล ปฏิบัติตัวเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ทำให้พนักงานในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาที่พร้อมที่จะให้คำแนะนำ และร่วมมือกันแก้ไข

ความพึงพอใจในการทำงานด้านรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้เข้าร่วมโครงการสำรวจเงินเดือนกับบริษัทภายนอก เพื่อเปรียบเทียบโครงสร้างเงินเดือนทั้งในธุรกิจเดียวกันและต่างธุรกิจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับเงินเดือน และการพิจารณาโบนัสของพนักงาน แต่อาจจะด้วยข้อจำกัดทางธุรกิจที่ไม่สามารถทำให้พนักงานมีรายได้เป็นไปตามที่คาดหวังได้ทุกคน จึงทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ฝ่ายบริหารของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น เช่น การจัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาประจำปี

การศึกษาคุณภาพภายนอก เป็นต้น แต่ด้วยข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างองค์กร ทำให้ไม่สามารถรองรับกับความต้องการด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานของพนักงานได้อย่างเพียงพอ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความก้าวหน้าในการทำงานไม่มากเท่าที่ควร

ความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.61$) เนื่องจากโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล มีวัฒนธรรมที่ปลูกฝังให้การทำงานเป็นทีม ซึ่งทีมจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องเกิดจากผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่ดี และมีความสามารถ ดังนั้นทางโรงพยาบาล จึงได้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถในการเป็นผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงาน การวางแผน เพื่อช่วยในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

สมมติฐานที่ 1 ทักษะต่อการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า ทักษะต่อการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า ทักษะคือเป็นผลผสมผสานของความรู้สึกรู้สึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งออกมาในรูปของการประเมินค่าอันจะเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธ แล้วความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น (สร้อยตระกูล, 2541: 64) ดังนั้น หากองค์กรมีการจัดการที่ส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะที่ดีต่อการบริการ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในการบริการที่ดีด้วย เมื่อเป้าหมายขององค์กร คือ การบริการที่เป็นเลิศ และหากพนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรแล้ว พนักงานก็จะมีความสุขในการทำงาน ซึ่งผู้มีความสุขในการทำงาน จะทำงานด้วยความพึงพอใจ ผลผลิตจากงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลงานที่ดีเป็นผลผลิตจากการสร้างความพึงพอใจให้กับคนปฏิบัติงาน และรางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน (Green and Craft อ้างถึงใน ปรียาพร, 2535: 140) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาครีญา (2547) ที่ศึกษาทักษะต่อการบริการกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ทักษะต่อการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพที่มนุษย์เราปฏิบัติงานอยู่ และสภาพแวดล้อมนั้นมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อระดับความภาคภูมิใจ และเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานของตนก็จะทำให้เกิดประสิทธิผล ภาวะในการสร้างสรรค์และเกิดความผูกพันต่องานที่ทำ (Syptak and Ulmer อ้างถึงใน รอง, 2545: 13) ดังนั้น หากมีการจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม พนักงานมีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่ Spector (อ้างถึงใน กานดา, 2546) กล่าวถึง สภาพการทำงานว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีจะเอื้ออำนวยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง วรวงศา (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคณะของพยาบาลประจำการ พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกิจกรรมการพัฒนาคณะ โดยอธิบายเหตุผลว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานและส่งผลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม จึงมีอิทธิพลต่อการทำงานและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะลดความวิตกกังวลขณะปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า การจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งธัญญา (2546: 74) กล่าวว่า สาเหตุที่สภาพแวดล้อม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ตารางเวลาการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้บริเวณรอบ ๆ สถานที่ทำงาน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน คือ พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการจัดเวลาในการทำงานและเวลาพักระหว่างการทำงานที่คำนึงถึงระยะเวลาที่เหมาะสมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยที่ร่างกายของพนักงานจะไม่เหนื่อยล้าจนเกินไป เพราะร่างกายที่เหนื่อยล้าจะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ต่ำลง ซึ่งการศึกษาของ Katzall (1950 อ้างถึงใน สิริอร, 2549: 198) พบว่า งานแต่ละอย่างมีช่วงเวลาที่เหนื่อยล้าไม่เหมือนกัน การทดลองพบว่า พนักงานควรได้พักก่อนที่จะมีความเหนื่อยล้าเต็มที่ เพราะหากยิ่งเหนื่อยมากเท่าใด ร่างกายก็ต้องการพักผ่อนเป็นเวลานานเท่านั้น ดังนั้น หากองค์กรสามารถจัดเวลาในการทำงาน และเวลาในการพักที่เหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถในการทำงานของพนักงานได้ ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยาและสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตวิทยาและสังคม มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า หากพนักงานมีความเหนื่อยล้าทางจิตใจและทางกาย เบื่อหน่ายในงานที่มีความซ้ำซากจำเจในระดับที่สูง จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับที่ต่ำ แต่หากพนักงานมีความเหนื่อยล้าทางจิตใจและทางกาย เบื่อหน่ายในงานในระดับที่ต่ำ จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ดังนั้น หากองค์กรสามารถจัดการให้พนักงานทำงานอย่างปลอดภัยทางร่างกาย และลดความซ้ำซากจำเจในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้วย เพราะสภาพการทำงานมีผลกระทบต่อความเหนื่อยล้าทั้งทางกาย จิตใจ ซึ่งคนเราจะเกิดความเหนื่อยล้าในลักษณะที่แตกต่างกัน บางคนอาจเกิดได้ง่าย บางคนอาจจะเกิดช้า ในทำนองเดียวกันบางครั้งงานอย่างเดียวกันหรืองานแตกต่างกัน ก็จะเป็นสาเหตุของความเหนื่อยล้าที่แตกต่างกันเพราะความเหนื่อยล้าเป็นผลของความไม่ผสมผสานกันระหว่างทักษะและความสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมของคนเรา (พงศ์, ม.ป.ป.: 48)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การ เป็นระบบค่านิยม ความเชื่อและพฤติกรรมร่วมกันของคนในองค์การ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างในการสร้างบรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งวัฒนธรรมจะช่วยให้บุคคลรู้ว่าเขาจะต้องทำอะไรและต้องประพฤติหรือมีพฤติกรรมอย่างไร (Gordon et al. 1990 อ้างถึงใน วันชัย, 2544: 179) ดังนั้น หากพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไปในทิศทางเดียวกัน และมีความรู้สึกยอมรับในวัฒนธรรมขององค์การ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ตูลา (2542) และ ชัยวัฒน์ (2548) ที่พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และงานวิจัย ของ Ya-Min H Sech (2002 อ้างถึงใน ชัยวัฒน์, 2548: 97-98) ซึ่งพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการริเริ่มส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการริเริ่มส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่ง Shien (1978 อ้างถึงใน อิศรี, 2545: 36) พบว่า ความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ถ้ามีอิสระในการทำงานมาก จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้จากการที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานทั้งในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ การตัดสินใจในการทำงาน ให้อิสระในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของงานจริง ๆ จึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับการวิจัยของอรุณวดี (2545) ซึ่งศึกษาการเสริมอำนาจในงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า การเสริมอำนาจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้โอกาสพนักงานปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับในความเลื่อมใส มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโม่เรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับในความเลื่อมใส มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการที่พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในองค์การได้อย่างเปิดเผย การได้รับการยอมรับและสนับสนุน ทำให้พนักงานกล้าคิดและกล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจ (Motivation Faction) ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริเบอร์ก ด้านการได้รับการยอมรับ และความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานให้แก่องค์การ หากปัจจัยกลุ่มนี้ขาดไป ก็จะทำให้บุคคลในองค์การขาดความพอใจในการทำงาน (อ้างถึง วันชัย, 2544: 56-57)

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการกำหนดทิศทางขององค์การมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโม่เรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการกำหนดทิศทางขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีความเข้าใจในเป้าหมายที่แท้จริงในการทำงาน และสามารถรับรู้และมีส่วนร่วมในเป้าหมายสูงสุดขององค์การนั้น จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่ Locke and Latham ที่เสนอทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (1990b อ้างถึงใน สิริอร, 2549: 244-245) เสนอว่า เป้าหมาย (Goal) เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายเป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลรู้ว่าตนจะต้องทำอะไรและเป็นตัวกำหนดทิศทางการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล การประสบความสำเร็จในเป้าหมายจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโม่เรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่มีความเป็นอันหนึ่งเดียวกัน เป็นระดับที่

องค์การกระตุ้นให้เกิดการประสานงานและร่วมมือกันในการทำงาน (Robbins, 1990: 439) ดังนั้น หากองค์การได้มีการดำเนินการส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในระดับบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยวัฒน์ (2548) พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ในลักษณะที่องค์การส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานร่วมกันเป็นทีม มีกิจกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างเหนียวแน่นถึงแม้พนักงานจะมีการรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสิทธิ สวัสดิการ ผลตอบแทน และอำนาจระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ในความรู้สึกรักของพนักงานก็ยังคงมีความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3.5 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโม่เรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการสนับสนุนเรื่องการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ขั้นที่หนึ่งและขั้นที่สอง ซึ่งกล่าวถึงความต้องการทางกายภาพที่เป็นพื้นฐานเพื่อชีวิตอยู่รอดและต้องการความปลอดภัย การคุ้มครองจากผู้อื่น (อ้างถึง ปรียาพร, 1992: 115) ดังนั้น หากองค์การมีการจัดการ เพื่อการช่วยเหลือและสนับสนุนพนักงานทั้งในด้านการทำงานและด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน และพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การดังกล่าว ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.6 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโม่เรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ ทั้งนี้เนื่องจากการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับในองค์การมีความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของพนักงาน โดยมีผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมดูแลและแนะนำ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน จึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพรเพ็ญ (2545) ที่ศึกษา

พฤติกรรมที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า พฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการด้านความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.7 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นปรัชญา อุดมการณ์ ค่านิยม คติฐาน ความเชื่อ ความคาดหวัง ทัศนคติและบรรทัดฐานที่คนในสังคมมีร่วมกันและเป็นสิ่งเชื่อมโยงคนกลุ่มนั้นเข้าด้วยกันเป็นสังคม (Killman, Saxton and Serpa, 1998 อ้างถึงใน สิทธิโชค, 2547: 188) เมื่อพนักงานในกลุ่มหรือในองค์กรมีการรับรู้ ยอมรับค่านิยมและร่วมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ก็จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานและพฤติกรรมการแสดงออกเป็นไปในทิศทางเดียวกับลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งการที่พนักงานยอมรับค่านิยมขององค์กร ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.8 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านระบบการให้รางวัล มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จากการที่องค์กรมีระบบการจัดการด้านรางวัลที่ให้กับพนักงานทั้ง ด้านโบนัสประจำปี และการปรับค่าจ้างประจำปี จากการประเมินการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน หากพนักงานยอมรับต่อผลการประเมิน ก็จะยอมรับต่อรางวัลที่ได้รับ จึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่ง Poter, Lawler and Hackman (1975 อ้างถึงใน สิทธิอร, 2544: 226) มีความเชื่อว่า คนเราได้รับรางวัลภายในจากการทำงานสำเร็จ ทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและได้รับรางวัลภายนอก เช่น ได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับของหัวหน้า บริษัท และผู้อื่น ถ้ารางวัลเหล่านี้ ถูกรับรู้ว่าเป็นเหมาะสมตรงกับที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดความพอใจ ความพอใจในการทำงานเกิดจากการได้ผลงานและได้รับผลตอบแทนจากผลงานที่คาดหวังไว้

สมมติฐานที่ 3.9 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับต่อความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการยอมรับต่อความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลของความขัดแย้งที่เหมาะสม จะทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การทำงานหรือปฏิบัติตนในแนวทางใหม่และเป็นแนวทางที่ดีขึ้น (ยะผาด, 2549: 225) เนื่องจากความขัดแย้งในการทำงานส่วนใหญ่เกิดจากการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน หากพนักงานมีการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ก็จะสามารแก้ไขปัญหาและดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงได้ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.10 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารที่ดีจะส่งผลให้การทำงานได้ผลดีและสร้างความพอใจในการทำงานมากขึ้น (ยะผาด, 2549: 204) ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ รวมถึงระดับความสำคัญของข่าวสารแต่ละช่องทาง เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจของพนักงานในองค์การให้เข้าไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานในองค์การ

สมมติฐานที่ 4 ทักษะติดต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุม ด้านระบบการให้รางวัล ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน นั้น จากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ จึงอธิบายได้ว่า วัฒนธรรม

องค์กร เป็นความเชื่อ ค่านิยมและพฤติกรรมร่วมกันของพนักงานในองค์กร ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่
ในองค์กรยอมรับและใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตัว ช่วยให้พนักงานรู้ว่าเขาจะต้องทำอะไร
หรือต้องมีพฤติกรรมอย่างไร หากพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และยอมรับวัฒนธรรม
องค์กรแล้ว พนักงานก็จะสามารถแสดงพฤติกรรมในองค์กรได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น การรับรู้
วัฒนธรรมองค์กรจึงสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ
ตุลา (2542) ได้ศึกษาปัจจัยคัตสรรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า
วัฒนธรรมองค์กรสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้