

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาล
มงกุฎวัฒนะ กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน : นางสาวรัชณี โกศลศรีวิวัฒน์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาล
มงกุฎวัฒนะ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
พยาบาล โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังกับระดับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบ
สอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ จำนวน 103 คน ใน
ระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2545

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลด้านต่าง ๆ ในภาพรวม
อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลในแต่ละด้าน
พบว่า ด้านการบริการ และด้านการจัดระบบเอกสารข้อมูล และการใช้เครื่องมืออยู่ในระดับสูง ส่วน
ด้านบริหารจัดการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยลักษณะงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่
สุด คือ งานรวบรวมรายงานสถิติต่าง ๆ ของหน่วยงานประจำเดือน
2. ปัจจัยต่างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลในภาพรวม พบว่า ปัจจัย
ส่วนใหญ่เป็นสาเหตุสำคัญค่อนข้างมากที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับความสำคัญเป็น 2
กลุ่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญค่อนข้างมากที่มีผลต่อการปฏิบัติ
งานจำนวน 9 ปัจจัย ส่วนอีก 3 ปัจจัย เป็นสาเหตุสำคัญในระดับปานกลางที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
3. จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านปัจจัยภูมิหลังกับระดับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาล

มณฑลวิษณุ อย่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลมณฑลวิษณุ อย่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล เอกสาร รายงานสถิติต่าง ๆ ให้เป็นระบบและ สะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้สอดคล้องหรือรองรับกับรูปแบบ ข้อมูลต่าง ๆ อย่งมีประสิทธิภาพ
2. ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลให้มากขึ้น เช่น จัดระบบการส่ง MAIL ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารของแต่ละแผนก แทนการสื่อสารแบบเดิม เช่น การใช้หนังสือเวียน
3. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรระดับหัวหน้าแผนกเข้าไปมีส่วนร่วมในด้านบริหารจัดการ ให้มากขึ้นและเป็นรูปธรรมชัดเจน และให้โอกาสบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลนาน มีบทบาทมากขึ้นในการแสดงความคิดเห็นเรื่องทำงาน เนื่องจากมีประสบการณ์ ในการทำงานสูง เช่น จัดให้มีการสัมมนากลุ่มย่อยของฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ เพื่อสะท้อนปัญหาจาก การทำงาน หรือร่วมกันให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อ ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งบุคลากรผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ
4. ด้านการจัดอัตราค่าจ้างของบุคลากรควรมีการกำหนดให้พอเพียง และเหมาะสมกับ ปริมาณงาน เพื่อการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ แก่ผู้รับบริการ
5. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดระยะเวลา ใช้งานที่เหมาะสมของแต่ละประเภท โดยถ้าอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้งานนานชำรุด ส่งซ่อมบ่อย ไม่ทันสมัย ควรมีการจัดซื้อเพิ่มเติมตามความเหมาะสม เพื่อให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน
6. ในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ผู้บริหารควรปรับให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ ต้องรับผิดชอบกับชีวิตมนุษย์ ให้แก่บุคลากรในทุกกระดับ ทั้งค่าอยู่เวร ค่าล่วงเวลา ส่วนสวัสดิการ ต่าง ๆ ได้แก่ สิทธิการลาป่วย ลากิจ การเพิ่มวันลาพักร้อนตามอายุงาน สิทธิการรักษาพยาบาล การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่บุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ที่มีระยะ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และมีความมั่นคงในงานที่ทำ

Title of Research Paper : Job Satisfaction of the Health Personnel of
Mongkutwattana Hospital in Bangkok
Author : Miss Ratchanee Kosolsriwivat
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2002

The three objectives of the study were: 1) to find out the job satisfaction of the personnel of Mongkutwattana Hospital, 2) to determine the factors affecting their job satisfaction, and 3. to identify the relationship between the background variables and the job satisfaction of the hospital personnel.

A questionnaire was employed to collect the data from 103 hospital staff members at Mongkutwattana Hospital during September 1-30, 2002.

The findings were summarize below.

1. The hospital staff was found to be moderately satisfied with their job. When the individual dimensions were considered separately, it was found that service, the database system and use of instruments and equipment were very satisfactory. Administration and management was moderately satisfactory. The nature of work that was the least satisfactory was monthly collection of statistics and making reports.

2. Factors affecting the hospital staff's satisfaction. Most factors were found to affect their job satisfaction at a rather high level. These factors were divided into two categories. Nine factors influenced their job satisfaction at a rather high level and the other three moderately influenced their job satisfaction.

3. When the relationship between the independent variables (i.e., the background variables) were studied, it was found that age, marital status, and member of working years had a significant relationship with the hospital staff's job satisfaction at

the .05 level. On the other hand, education, work position, and monthly income were found to have no relationship with their job satisfaction at the .05 level.

Recommendations

1. Collection of data, documents, statistical records should be done systematically by creating a computer software to accommodate different types of data efficiently.
2. Information technology should be use to coordinate among different sections at the hospital, such as using the mail system to replace the traditional system, such as letter circulation.
3. Section heads should be given an opportunity to participate more in administration and management. The staff members who had worked at the hospital in a long time should be given chance to express opinions about work because they had more experience. Each section or divisions should hold seminars to discuss the work problems and give some suggestions in improving the hospital work to bring about satisfaction to the personnel, the service renders and the service users.
4. Enough personnel should be recruited to suit the work quantity in order to provide quality service to service users.
5. Hospital instruments facilities and equipment have a life span, so any wretched ones that have often been repaired and absolute should be thru away and modern ones should be purchased to replace them.
6. Salary and welfare should be risen to fit the nature of work; that is, being responsible for human life. The employees at all levels should receive higher remunerations and fringe benefits. The employees who worked longer should have more privilege in taking leave and others. The Provident Fund should be set up for them so that those who worked for the hospital for a long time will have more incentives to work and have a feeling of job security.