

ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล:ศึกษา  
เปรียบเทียบ โรงพยาบาลสระบุรีและโรงพยาบาลพระพุทธรักษา  
Job Satisaction of Hospital Officials:A Comparative  
Study between Saraburi Hospital and Praputhabart Hospital

วิทยานิพนธ์

โดย

นางสาวชนพรพรรณ รุ่งโรจน์ดี

เสนอต่อคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลึกสูตร

พัฒนบริหารศาสตร์มหาลัยเทคโนโลยี (พัฒนาสังคม)

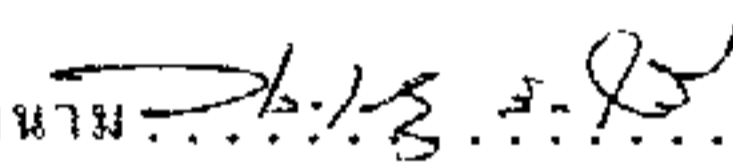
พ.ศ. 2538

วิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล : ศึกษา  
เปรียบเทียบโรงพยาบาลสระบุรี และโรงพยาบาลพระพุทธบาท  
: Job Satisfaction of Hospital Officials :  
A Comparative Study between Sarabubi Hospital  
and Praputhabart Hospital  
โดย : นางสาวธนพรธม รุ่งโรจน์ดี  
: Miss Thanapun Rungrojdee  
นักศึกษาคณะพัฒนาสังคม : รุ่นที่ 14 ภาคปกติ รหัส 530352033

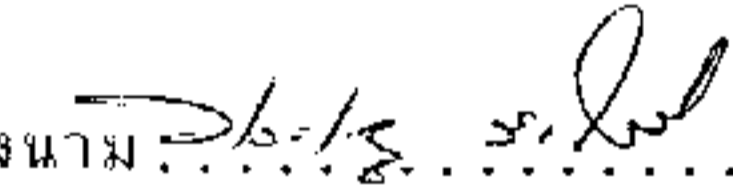
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาแล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต  
(พัฒนาสังคม) ได้

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

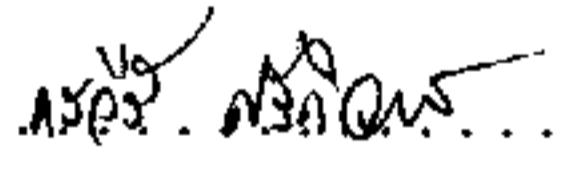
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ลงนาม..........ประธาน  
(อาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี)

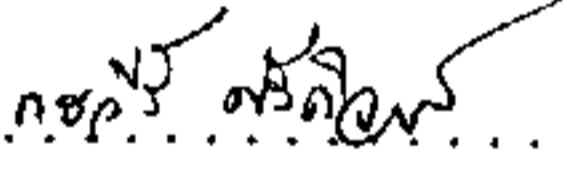
วันที่ 18 กันยายน 2538

ลงนาม..........ประธาน  
(อาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี)

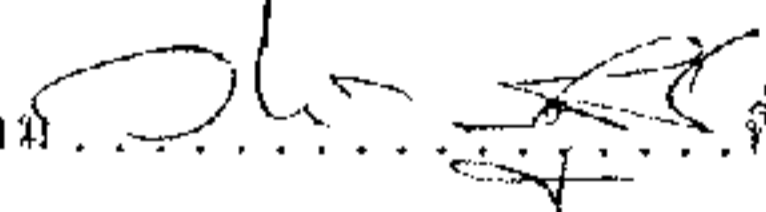
วันที่ 13 ตุลาคม 2538

ลงนาม..........ที่ปรึกษา  
(ผศ.กรวีร์ ศรีกิจการ)

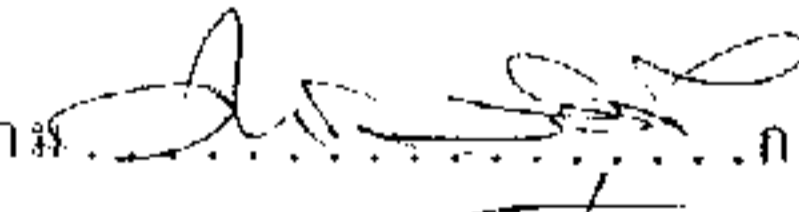
วันที่ 18 กันยายน 2538

ลงนาม..........กรรมการ  
(ผศ.กรวีร์ ศรีกิจการ)

วันที่ 13 ตุลาคม 2538

ลงนาม..........ที่ปรึกษา  
(อาจารย์วิทย์ รุบชาติ)

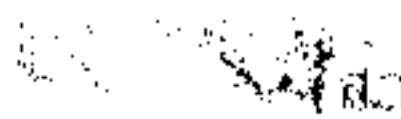
วันที่ 18 กันยายน 2538

ลงนาม..........กรรมการ  
(อาจารย์วิทย์ รุบชาติ)

วันที่ 13 ตุลาคม 2538

คณะพัฒนาสังคมอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการ  
ศึกษาหลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

รองศาสตราจารย์..........คณาบดี

(รองศาสตราจารย์..........จรัญวิทยานนท์)

วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2538

## บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์	:	ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล : ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลสระบุรีและโรงพยาบาลพระพุทธบาท
โดย	:	นางสาวชนพรรณ รุ่งโรจน์ดี
ชื่อปริญญา	:	พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
วิชาเอก	:	การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม
ปีการศึกษา	:	2538

---

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาล ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลสระบุรี และโรงพยาบาลพระพุทธบาท มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการ โดยตรงกับผู้มารับบริการในโรงพยาบาลสระบุรี จำนวน 63 คน โรงพยาบาลพระพุทธบาท จำนวน 60 คน รวม 123 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่สองเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนที่สามเป็นปัจจัยชี้วัดความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง และไม่มีความแตกต่างกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสระบุรีและโรงพยาบาลพระพุทธบาท ในความพึงพอใจในงานให้บริการ

2. ปัจจัยด้านความสอดคล้องของความรู้ กับการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการให้ความสนับสนุนและร่วมมือของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความก้าวหน้าและค่าตอบแทน การขาดความชัดเจนในงาน ความเสี่ยงในอาชีพ และการขาดแคลนอุปกรณ์ ตามลำดับ ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของโรงพยาบาลสระบุรี คือ ปัญหาด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน และปัญหาสำคัญของโรงพยาบาลพระพุทธบาท คือ ปัญหาด้านการขาดความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน และขอบเขตของการปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ประการแรก นโยบายของหน่วยงานควรจะต้องเน้น การบริหารงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน ประการที่สอง ภายในหน่วยงานควรจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างความรู้ ความสามารถ กับภาระความรับผิดชอบในหน่วยงานของบุคลากร ประการสุดท้าย หน่วยงานควรสนับสนุนให้บุคลากร ได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

## **ABSTRACT**

**THESIS** : Job Satisfaction of Hospital Officials  
: A Comparative Study between Saraburi  
Hospital and Phra Buddhabaht Hospital

**DEGREE** : Master of Arts in (Social Development)

**BY** : Miss Thanapun Rungrojdee

**MAJOR** : Social Analysis and Planning

**ACADEMIC YEAR** : 1995

---

Three major objectives of this comparative study were (1) to find out the degree of job satisfaction of the officials at Saraburi Hospital and Phra Buddhabaht, (2) to reveal the relationship between their job satisfaction and related factors , and (3) to identify the the problems and obstacles in their work.

The subjects were 63 officials at Saraburi Hospital and 60 at Phra Buddhabaht Hospital. They were 123 in total. These subjects were accidental randomly selected and were asked to fill in the constructed questionnaire, which consisted of 3 parts. The first part dealt with the subjects' general backgrounds. The second contained the questions about the factors contributings to their job satisfaction. The last part was concerned with the factors that measured their satisfactions.

### Findings

1. The hospital officials as a whole were

satisfied with their jobs at an average level. There was no significant difference in this respect between those of the two hospitals.

2. The subjects' skills and knowledge of the jobs and the support from the superiors and colleagues had a significant relationship with their job satisfaction at the 0.05 level.

3. The work obstacles ranking from the most important to the least were poor human relations within the office, opportunities for career advancement, low remuneration, unclear job descriptions, risk and insufficient supply of equipment, respectively. One crucial problem of the officers at Saraburi Hospital was poor human relations within the office, while that of the officers at Phra Buddhabaht Hospital was poor understanding of the policy and unclear scope of work.

#### Recommendations

The policy should emphasize the creation of good human relations between the superiors and the subordinates and the latter and their colleagues in order to create a nice office atmosphere. Secondly, each job should be assigned to the right person. Finally, the personnel should be encouraged to enhance their knowledge and ability for their own career enhancement.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาของอาจารย์ประเสริฐ  
รักไทยดี ที่รับเป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำทุกขั้นตอน  
ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง รวมทั้ง ผศ.กรวีร์ ศรีกิจการ และ อาจารย์วิชัย  
รูปชาติ ที่กรุณารับเป็นกรรมการตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำปรึกษา ทำให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและบุคคลที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จทั้งหมดนี้  
คือ คุณแม่สุนีย์ ลิกทิเวช ผู้ซึ่งเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกด้านมาตลอด  
ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่ง จากเจ้าหน้าที่  
ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลสระบุรีและโรงพยาบาลพระพุทธบาท ที่ให้การต้อนรับ  
อย่างอบอุ่น และให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายในระยะเวลา  
จำกัดได้อย่างเรียบร้อย ซึ่งเป็นความประทับใจอย่างสูงของผู้วิจัย

อนึ่งขอขอบคุณ คุณประนิตดา จำงแก้ว คุณเลอพงษ์ ชำติงาม  
คุณสุขประเสริฐ เนียมทอง ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดีโดยตลอด

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคคลอีกหลายท่าน ที่ไม่สามารถเอ่ยนาม  
ไว้ได้ทั้งหมดในที่นี้ ซึ่งมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จ  
ได้ด้วยดี

ธนพรรณ รุ่งโรจน์ดี

ตุลาคม 2538

## คำนำ

ด้วยเหตุที่โรคภัยไข้เจ็บ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ อย่าง  
เด็ดขาด ดังนั้นเมื่อมนุษย์ต้องพบกับสภาวะความเจ็บป่วย จึงจำเป็นต้องได้  
รับการเยียวยารักษา สถานพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ให้  
บริการในสถานพยาบาลจึงมีความสำคัญยิ่งในสภาพการณ์ดังกล่าว โดยเฉพาะ  
อย่างยิ่งในสถานพยาบาลของรัฐ ที่รองรับคนส่วนใหญ่ของประเทศ แต่ด้วยสภาพ  
เศรษฐกิจ สังคม ที่มีการแข่งขันสูงในทุกสาขาอาชีพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กร  
การพยาบาลต่างๆอย่างรุนแรง เกิดเป็นภาวะสมยอมไหลทั้งภายในประเทศ และ  
ต่างประเทศ ทั้งนี้เป็นเพราะแรงผลักดันจากปัญหาในสถานพยาบาลของรัฐและ  
แรงดึงดูดจากสถานพยาบาลเอกชน ปัญหาที่ตามมา คือ สถานพยาบาลของรัฐ  
เริ่มขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ จึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ เท่าที่  
ประชาชนคาดหวัง เป็นผลให้ผู้ป่วยและบุคลากรในองค์กรเสื่อมศรัทธาในสถาน  
พยาบาลของรัฐ และอาจนำไปสู่ความเสื่อมศรัทธาต่อรัฐด้วย

ข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดการศึกษาครั้งนี้ขึ้น  
โดยมุ่งเน้นศึกษา การจัดการและข้อบกพร่องต่างๆในองค์กรของรัฐ ที่สะท้อน  
จากความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพในทุกด้าน  
และสามารถแข่งขันองค์กรภายนอก ทั้งนี้จะคงความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อ  
องค์กรของรัฐได้ต่อไป แต่ด้วยประสบการณ์ในการวิจัยที่ยังมีน้อย และเป็นการ  
ศึกษาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่อาจควบคุมได้ ดังนั้นจึงอาจมีข้อบกพร่องที่ผู้วิจัย  
ยินดีน้อมรับคำแนะนำ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาในขั้นต่อไป

ธนพรรณ รุ่งโรจน์ดี

ตุลาคม 2538