

# ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

## Job Satisfaction of Medical Laboratory Personnel

สุนีย์พร ตนภู  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Suneeporn Tonphu  
E-mail: ellessza@gmail.com  
Department of Management, Faculty of Business Administration,  
Ramkhamhaeng University, Thailand.  
Corresponding author

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จำแนกตาม ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยองค์กร ปัจจัยทีม ปัจจัยบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จำนวน 400 คน แบ่งเป็น ชาย 65 คน และ ผู้หญิง 335 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์มาก แต่ในปัจจัยบุคคล ด้านความเครียด ความพึงพอใจจะอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเครียดกับงานและหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบมากที่สุด และปัจจัยทีม มีความพึงพอใจ เรื่อง เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีให้ความร่วมมือและทำงานเป็นทีมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ส่วนจำแนกตาม เพศ อายุ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ พบว่า (1) ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ด้านปริมาณงาน ด้านความชำนาญ และด้านความเครียด มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (2) ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้นำ ด้านปริมาณงาน และด้านความชำนาญ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านเงินเดือน/สวัสดิการ (3) ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้นำ และด้านความเครียดมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านสภาพการทำงาน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, บุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

### Abstract

The objectives of this research are (1) to study the job satisfaction of medical laboratory personnel (2) to study the job satisfaction of medical laboratory personnel, classified by personal data factors (3) to study the organizational factors, team, personnel, which affect the job satisfaction of medical laboratory personnel. The sample consisted of 400 Medical laboratory personnel were 65 men and 335 women. The tools used to collect data were the job satisfaction questionnaire of medical laboratory personnel which the researcher created that was divided into 4 parts. Most of the satisfaction is in the high level. But in the personal factor stress satisfaction is at the highest level that mean the respondents feel stressed about their work and their responsibilities and in team satisfaction in term of unity is at the highest level too. About the comparative analysis of job satisfaction of medical laboratory personnel, classified by personal factors showed that job satisfaction classified by educational level, work experience and job position were significantly different less than 0.05. But personal factors by gender, age and average monthly income are not different. The regression were as follows: (1) organizational policy factors, work quantity, expertise and stress affected the job satisfaction of medical laboratory personnel regarding career advancement. (2) Organizational policy factors, relations with leaders, workload and the proficiency affects the job satisfaction of medical laboratory personnel regarding salary / welfare. (3) Training and development factors, relation to leaders and stress affect the job satisfaction of medical laboratory personnel regarding working conditions.

**Keywords:** Satisfaction, Medical Laboratory Personnel

### บทนำ

ทรัพยากรบุคคลนับเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งช่วยผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบัน องค์กรจึงหันมาให้ความสำคัญกับ “คน” มากขึ้น ซึ่งองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่ดี เมื่อองค์กรเริ่มให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลมากยิ่งขึ้น สิ่งหนึ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ คือ เรื่องความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึก ทัศนคติของบุคลากรแต่ละคน เป็นความรู้สึกทางบวกต่องานที่ได้รับผิดชอบ ที่แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจและความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงาน ซึ่งเกิดจากการชอบงาน ความพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ความพึงพอใจในการทำงานนี้ โดยทั่วไปเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการจากงานและผลที่ได้รับ อาทิเช่น เงินเดือนค่าตอบแทน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และหากบุคลากรมีความสุขกับการ

ทำงานในหน้าที่รับผิดชอบแล้ว มักจะมีแนวโน้มการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (ซ็วาล อรวงศ์ศุภทัต, 2552)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษากลุ่มประชากรบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ตามพระราชบัญญัติการประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ พ.ศ. 2547 ให้ความหมาย “วิชาชีพเทคนิคการแพทย์ หรือ บุคลากรทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์” ไว้ว่า วิชาชีพที่กระทำต่อมนุษย์เพื่อให้ได้สิ่งตัวอย่างทางการแพทย์ และการดำเนินการโดยวิธีทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการตรวจ ทดสอบวิเคราะห์ วิจัยและการรายงานผลการตรวจเพื่อ การวินิจฉัย การติดตามการรักษา การพยากรณ์โรค และการป้องกันโรคหรือเพื่อการประเมินภาวะสุขภาพ (สภาเทคนิคการแพทย์, 2555) ดังนั้นจึงนำไปสู่การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จำแนกตาม

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยองค์กร ปัจจัยทีม ปัจจัยบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

### สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน
2. ปัจจัยองค์กร ได้แก่ นโยบายขององค์กร การฝึกอบรมและการพัฒนาการ ปัจจัยทีม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ปริมาณงาน ความชำนาญ ความเครียด น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

### การทบทวนวรรณกรรม

Kotler and Armstrong (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงผลักดันที่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลนั้น เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองแก่ความต้องการของตนเองที่จะทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ความต้องการบางอย่าง อาจเป็นความต้องการทางชีววิทยา เช่น ความหิวกระหาย อยากได้สิ่งใดมารับประทานหรือดื่มกิน หรือความต้องการทางด้านจิตวิทยา คือ ความต้องการให้เป็นที่ยอมรับ ความต้องการการยกย่องจากผู้อื่นหรือบุคคลรอบข้าง หรือความต้องการที่จะเป็นเจ้าของทรัพย์สิน โดยที่ความต้องการส่วนใหญ่ อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลนั้น กระทำการบางอย่างในช่วงเวลานั้น ความต้องการจะกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

### ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) อ้างใน วันธงชัย ชิวะกลินศักดิ์ (2559) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง มนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นกรายากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ หมายความว่า เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

### แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานหรือบุคลากรในสำนักงานฯ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

ธนชัย ยมจินดา และเสนห์ จุ้ยโต (2544) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision)
3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting)
5. ความพึงพอใจในตัวเอง (tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

Cooper (1979) อ้างใน นवलพรรณ ยมนา (2560) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานโดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และค้นพบว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือ ผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องในการชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยมีอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ เวลาในการทำงาน เขavnปัญญา บุคลิกภาพ แรงจูงใจ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน โครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน ความรับผิดชอบ การนิเทศงาน

### **ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์**

เป็นห้องปฏิบัติการหรือส่วนขององค์กรที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อการวินิจฉัยโรค ติดตามการรักษา ประเมินสภาวะสุขภาพ งานวิจัย และ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีระบบคุณภาพสอดคล้องตามมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ มีการจัดทำผังโครงสร้างขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นกลางและแสดงความมุ่งมั่นในการให้บริการทางห้องปฏิบัติการตามข้อกำหนดของมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ รวมถึงการแปลผลการให้คำปรึกษาด้านวิชาการเพื่อตอบสนองสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

### **บุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์**

ประกอบด้วย นักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์และ เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นอาชีพที่กระทำต่อมนุษย์เพื่อให้ได้ตัวอย่างทางการแพทย์ และการดำเนินการโดยวิธีทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการตรวจ ทดสอบ วิเคราะห์ วิจัย และการรายงานผลการตรวจ เพื่อเพื่อนำผลมาใช้ในการการวินิจฉัย ค้นหาสาเหตุ วิเคราะห์ความรุนแรง การติดตามการรักษา การพยากรณ์โรค และการป้องกันโรค หรือเพื่อการประเมินภาวะสุขภาพ

### **กรอบแนวคิดการวิจัย**

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ 4 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ นโยบายขององค์กร การฝึกอบรมและการพัฒนาการ

ปัจจัยที่ 3 คือ ปัจจัยด้านทีม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่ 4 คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปริมาณงาน ความชำนาญ ความเครียด

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านเงินเดือน/สวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน

### **วิธีดำเนินการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยมีการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน เดือน สิงหาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2562

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงต้องกำหนดโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 400 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. ข้อมูลปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ
2. ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จะแสดงเป็นข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จะแสดงเป็นข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One way ANOVA) กรณีการเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD)

2. สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 83.8) อายุ 22 - 39 ปี (คิดเป็นร้อยละ 85.0) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 78.3) ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 50.3) ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (คิดเป็นร้อยละ 66.8) และมีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 55.8) โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.439 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งด้านความ ก้าวหน้าในอาชีพ ด้านเงินเดือน/สวัสดิการ และด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จำแนกตาม ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 บุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านเงินเดือน/สวัสดิการ มีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2 บุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือน/สวัสดิการและด้านสภาพการทำงานมีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.3 บุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ด้านปริมาณงาน ด้านความชำนาญ และด้านความเครียด มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ด้านนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพได้ร้อยละ 50.0 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.018$

3.2 ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้นำ ด้านปริมาณงาน และด้านความชำนาญ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านเงินเดือน/สวัสดิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ด้านนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านเงินเดือน/สวัสดิการได้ร้อยละ 47.3 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.020$

3.3 ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้นำ และด้านความเครียดมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านสภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านสภาพการทำงานได้ร้อยละ 42.8 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.019$

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โดยภาพรวม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านเงินเดือน/สวัสดิการ และด้านสภาพการทำงาน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Glimmer (1971) อ่างในอนุรักษ วัฒนธรรมการวงศ์ (2561) ที่ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ในด้านผู้ปฏิบัติงานควรมีความก้าวหน้าในการทำงานควรได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การเพิ่มขึ้นของค่าจ้างหรือรายได้ และผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Niederle and Vesterlund (2007) อ่างใน ประพาสร์ศมี ลิมสุคนธ์ และ

คณะ (2554) กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่ำเนื่องจากมีความคาดหวังที่สูงกว่า

2.2 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) อ้างใน ประพาฬศรีศรี ลิมสุคนธ์ และคณะ (2554) กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุงานที่นาน มักจะมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากประสบการณ์ที่มากขึ้น ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น

2.3 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ประพาฬศรีศรี ลิมสุคนธ์ (2549) ที่ให้ความเห็นว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับสูง จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเนื่องจากเมื่ออยู่ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น อำนาจการตัดสินใจและระดับความเป็นอิสระในการทำงานก็เพิ่มขึ้น

3. ผลการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ พบว่า (1) ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ด้านปริมาณงาน ด้านความชำนาญ และด้านความเครียด มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (2) ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้นำ ด้านปริมาณงาน และด้านความชำนาญ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านเงินเดือน/สวัสดิการ (3) ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้นำ และด้านความเครียดมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนชัย ยมจินดา และเสนห์ จุ้ยโต (2544) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน ว่าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay) ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting) และความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์หรือหน่วยงานการบริหารงานบุคคลควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกหรือรักษาบุคลากรไว้ให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงานและตรงกับภาระงาน หน้าที่ที่รับผิดชอบนั้น ๆ เพื่อการผลักดันให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างสูงสุด รวมถึงองค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดทำผังโครงสร้างขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อที่จะให้บุคลากรทราบตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง

2. ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้นำ ด้านปริมาณงาน ด้านความชำนาญ และด้านความเครียด มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ดังนั้นองค์กรและหน่วยงานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จึงควรทบทวน ปรับปรุง พัฒนา รวมถึงสนับสนุน ให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับในสิ่งที่คาดหวังหรือได้รับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น



### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ควรใช้วิธีการวิจัยในเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถามเพื่อให้มีข้อมูลที่หลากหลายและข้อมูลมีความละเอียดยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการทางการแพทย์เพิ่มเติมด้วย เช่น ตัวแปรด้านลักษณะงาน ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ การสื่อสารภายในองค์กร การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การศึกษาคครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ชัชวาล อรวรงค์สุภทต. (2552). *ภาคทฤษฎีของความพึงพอใจในการทำงาน (ตอนที่ 1)*. สืบค้นจาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1333&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1333&read=true&count=true)
- ชนชัย ยมจินดา และ เสน่ห์ จัยโต. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- นवलพรรณ ยมนา. (2560). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันกับธนาคารออมสิน กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ประภาพรศรีมณี ลิ้มสุคนธ์ และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2554). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี*. วารสารวิชาชีบบัญชี. ธันวาคม 2554. ปีที่ 7 ฉบับที่ 20. หน้า 50-65.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- วันธงชัย ชิวะกลินศักดิ์. (2559). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจอาเซียน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. หน้า 62-71.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สภาเทคนิคการแพทย์. (2555). มาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ 2555 สำหรับห้องปฏิบัติการทางการแพทย์. วารณิกา มโนรมณ์, และ นัยนา วัฒนศรี (บรรณาธิการ). กรุงเทพฯ. หน้า 7-8.
- อนุรักษ์ วัฒนธรรวรงค์. (2560). ค่านิยมเกี่ยวกับงานและความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรทางการแพทย์ในแต่ละชนรุ่น. *วารสารนวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1. หน้า 83-102.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). Principles of marketing. NJ : Prentice Hall.
- Maslow, A.H. (1954). Motivation and Personality in the Classroom. New York: Harper & Brather.