

Scan

**ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจ
กับการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการ
ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน
ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2**

นายวรวิทย์ ทองน้อย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**The Relationships between Role Perception, Satisfaction, and Performance of
Pharmacy Technicians According to Pharmaceutical Service Standard
of Community Hospitals in Public Health Region 2**

Mr. Voravit Thongnoi

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Health in Public Health Administration

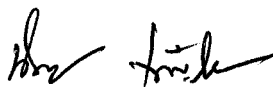
School of Health Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจ
กับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการ
ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน
ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2
ชื่อและนามสกุล นายวรวิทย์ ทองน้อย
แขนงวิชา สาธารณสุขศาสตร์
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เพ็ญศิริินภา

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

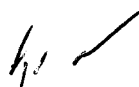


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เพ็ญศิริินภา)



..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

วันที่ 19 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

ผู้ศึกษา นายวรวิทย์ ทองน้อย **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ และ (3) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ

กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนที่ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่ายจำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้านการรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม เท่ากับ 0.796, 0.885 และ 0.895 ตามลำดับ เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 73 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.28 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) การรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวมได้แก่ กำลังคนไม่เพียงพอ ภาระงานมีปริมาณมาก ไม่ได้รับการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานโดยรวมได้แก่ ควรจัดสรรบุคลากรเพิ่ม กำหนดบทบาทและแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

คำสำคัญ การรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจ การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำศึกษาค้นคว้า
อิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมานับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึก
ซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ดร.ระวีวรรณ ถิ่นยืนยง และเภสัชกรหญิงนฐา ป้อมเย็น ที่ได้กรุณา
ตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยนี้ และเภสัชกรทุกโรงพยาบาลในเขตตรวจ
ราชการสาธารณสุขที่ 2 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยและกรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท วิชาเอกบริหารสาธารณสุขและ
ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และคุณบุปผารัตน์ ปรีชาวนา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ และ
ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่างๆ แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแก่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นที่มาของข้อมูล
อันสำคัญและให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งทุกท่าน

รววิทย์ ทองน้อย

เมษายน 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรม โรงพยาบาล	11
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทงานบริการเภสัชกรรมของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน	19
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ต่อบทบาท	21
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงาน ด้านเภสัชกรรมบริการ	47
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้าน เภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล	55
ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล	57
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปการวิจัย	59
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	76
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	77
ข แบบสอบถาม	79
ประวัติผู้ศึกษา	91

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	องค์ประกอบในการทำงานตามแนวทฤษฎีของเซอร์ชเบิร์ต 27
ตารางที่ 2.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 34
ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และวุฒิการศึกษา 47
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของเจ้าพนักงาน เภสัชกรรม จำแนกตามอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรม บริการ 49
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติ งานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม 50
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม จำแนกตามด้านปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 52
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรม บริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ทั้งรายด้านและโดยรวม 53
ตารางที่ 4.6	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความ พึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม .. 55
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม 57

ฉ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและความเป็นมา

งานเภสัชกรรมโรงพยาบาล มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดหา และจัดการทุกกิจกรรมที่ครอบคลุมและมีผลต่อการใช้ยาของผู้มารับบริการทุกประเภท ทั้งที่มารับบริการในโรงพยาบาลและในชุมชนที่รับผิดชอบ เพื่อให้การบำบัดด้วยยาเกิดสัมฤทธิ์ผลสำหรับผู้มารับบริการทุกราย สอดคล้องกับนโยบายและเพื่อเป็นหลักประกันให้การดูแลรักษาบรรลุคุณภาพสูงสุดเหมาะสมทางด้านเศรษฐศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดบทบาทของหน่วยงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล ซึ่งเห็นได้จากเกณฑ์มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของมาตรฐานโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ได้จัดแบ่งงานหลักๆ เป็น 4 ด้าน คือ 1) เภสัชกรรมบริการ 2) บริหารเภสัชภัณฑ์ และเภสัชสนเทศ 3) เภสัชกรรม การผลิตและ 4) เภสัชกรรมชุมชน ซึ่งถือเป็นแนวทางที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการสาธารณสุข (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข 2547)

งานด้านเภสัชกรรมบริการ เป็นขั้นตอนการดำเนินการในระบบการกระจายยาไปสู่ผู้มารับบริการ ได้แก่ ผู้มารับบริการในโรงพยาบาล หน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกโรงพยาบาล ซึ่งในปัจจุบันได้มีการพัฒนาคุณภาพของงานบริการเภสัชกรรมให้สูงขึ้น พัฒนาไปสู่ลักษณะของการผสมผสานระหว่างบริการจ่ายยากับการบริการผู้มารับบริการสาธารณสุขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของยาได้อย่างเต็มที่ มีการใช้ยาอย่างถูกต้องและเกิดพิษภัยจากยาน้อยที่สุด (สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย) ร่วมกับกลุ่มงานเภสัชกรรม กองโรงพยาบาลภูมิภาค: <http://www.thaihp.org>)

จากการศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุขต่อบทบาทของเภสัชกรโรงพยาบาล ตามเกณฑ์มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 พบว่าผู้รับบริการต้องการให้เภสัชกรปฏิบัติงานทุกด้าน ยกเว้นด้านการผลิตยา ส่วนแพทย์และพยาบาลมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อระบบงานเภสัชกรรมตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ คือการตรวจสอบความถูกต้องของใบสั่งยาก่อนจ่ายยา การจัดให้มีข้อมูลบนฉลากยาอย่างครบถ้วน การส่งมอบยาและอธิบายการใช้ยาเพิ่มเติม การทบทวน

และประเมินความเหมาะสมในการใช้ยา การให้คำปรึกษาแนะนำด้านยาแก่ผู้ป่วยนอก (โพยม วงศ์
ภูวรักษ์ และคณะ 2543)

หน่วยงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลประกอบด้วยบุคลากร อันได้แก่ เภสัชกร เจ้าหน้าที่งาน
เภสัชกรรม ผู้ช่วยเภสัชกรและคนงาน ซึ่งควรมีการจัดโครงสร้างองค์การและการบริหารงานบุคคล
ในหน่วยงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลที่ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้มีผู้ปฏิบัติงานจำนวนเพียงพอ
และมีคุณภาพเหมาะสมกับงานทั้งในและนอกเวลาทำราชการ รวมทั้งเวลาฉุกเฉินหรือเมื่อจำเป็น
เร่งด่วน ปัจจุบันบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร โรงพยาบาลมีหลายด้าน คือ เภสัชกรรมบริการ บริหาร
เภสัชภัณฑ์ เภสัชสนเทศ เภสัชกรรมการผลิต เภสัชกรรมชุมชน เป็นต้น ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับพันธกิจ
ของโรงพยาบาลซึ่งมีลักษณะของการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการเป็นหลัก และเจ้าหน้าที่งาน
เภสัชกรรมก็เป็นหนึ่งในบุคลากรที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
เภสัชกรรมโรงพยาบาล โดยมีลักษณะงานทั่วไปตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของ
โรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลและตรวจสอบคุณภาพ
โดยเภสัชกร ซึ่งในความเป็นจริงบางโรงพยาบาลประสบปัญหาการขาดแคลนเภสัชกร ดังนั้น
ภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานจึงต้องปฏิบัติงานแทนโดยเจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม (วนิดา บรรจงเจริญ
เลิศ 2548: 1-94)

จากข้อมูลด้านบุคลากรงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2
ได้แก่ ตาก เพชรบูรณ์ พิษณุโลก อุตรดิตถ์ และสุโขทัย เปรียบเทียบร้อยละของเภสัชกรตามกรอบ
อัตรากำลัง GIS พบว่ามีเภสัชกรที่ปฏิบัติงานจริงร้อยละ 64.86, 64.86, 76.77, 83.10, 85.51
ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่ากรอบอัตรากำลัง GIS มาตรฐาน (งานพัฒนามูลนิธิ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดเพชรบูรณ์ 31 ธันวาคม 2548) จากข้อมูลดังกล่าวพบว่าโรงพยาบาลในเขตตรวจราชการ
สาธารณสุขเขตที่ 2 ประสบปัญหาการขาดแคลนเภสัชกรในการดูแลสุขภาพผู้มารับบริการ

จากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยเป็นเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งเป็นสถานบริการทางการแพทย์
และสาธารณสุขประจำชุมชนระดับอำเภอ สภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรมที่พบใน
โรงพยาบาลชุมชน คือมีบทบาทสำคัญในหน่วยงานเภสัชกรรมต้องปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการ
แทนเภสัชกรให้มีคุณภาพเหมาะสมภายใต้การควบคุมกำกับของเภสัชกร

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร ตามมาตรฐานงาน
บริการเภสัชกรรมของมาตรฐานโรงพยาบาล ฉบับปีพ.ศ. 2539 ประจำหน่วยบริการ
สุขภาพระดับปฐมภูมิในภาคใต้ตอนบน พบว่าบทบาทด้านงานเภสัชกรรมบริการมีความสัมพันธ์
กับ 2 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจำนวนเภสัชกรที่รับผิดชอบประจำหน่วย
บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (รักษเกียรติ จิรันทร และคณะ 2549: 505-516)

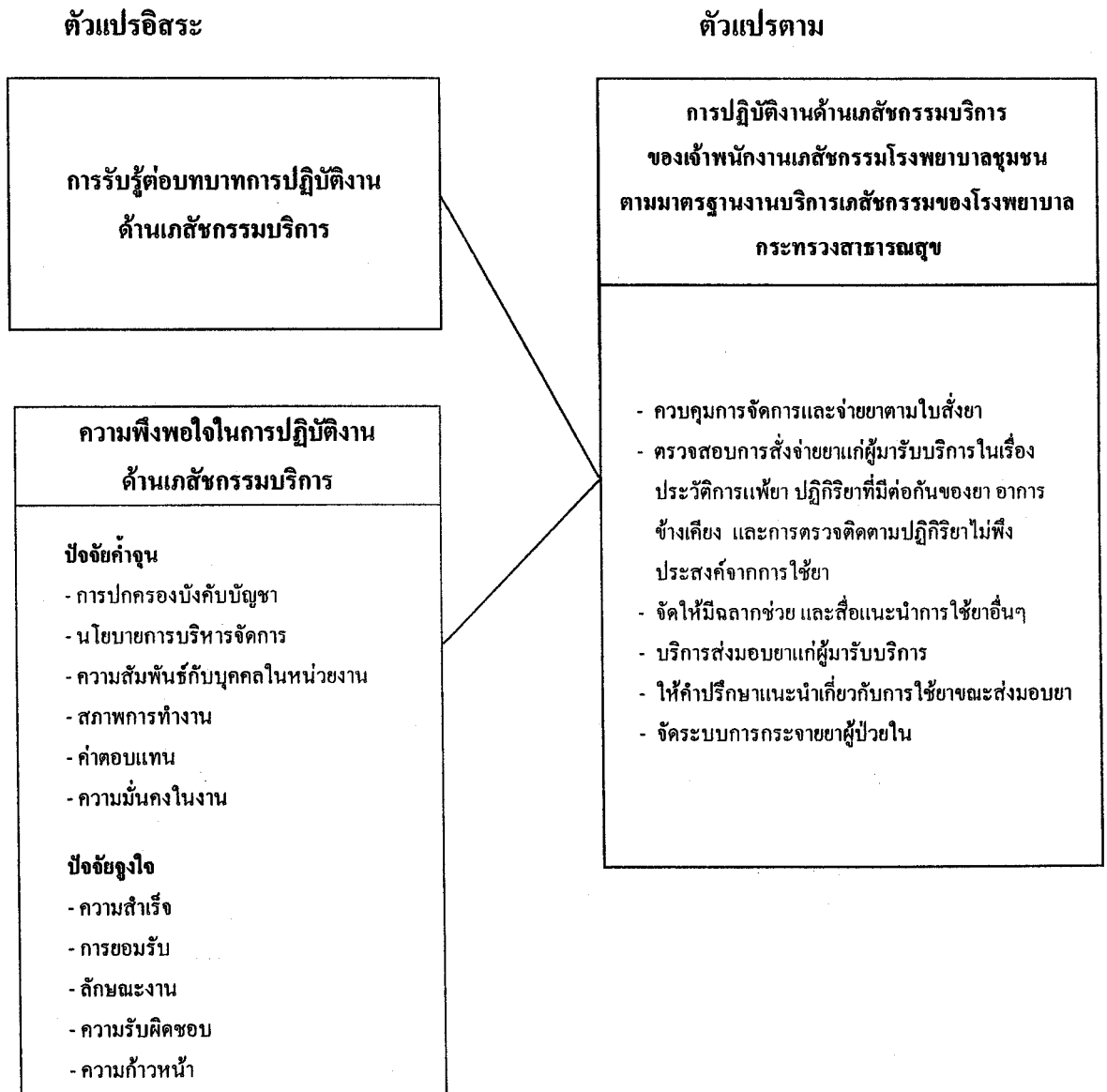
สมพันธ์ หิญชีระนันท์ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และการรับรู้บทบาทของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์ ของอาจารย์พยาบาลประจำคลินิกและนักศึกษาพยาบาล ปี 2538 พบว่า อาจารย์พยาบาลประจำคลินิกและนักศึกษาพยาบาล มีการรับรู้บทบาทของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์อยู่ในเกณฑ์ดี ความรู้และเจตคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บทบาทของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (สมพันธ์ หิญชีระนันท์ 2538)

สุเมธ ทิพยชาติ (2533) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานและการรับรู้ในบทบาท การให้บริการสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพิษณุโลก พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับกลาง และในด้านการรับรู้บทบาทในการให้บริการสาธารณสุขที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการรับรู้บทบาทอยู่ในเกณฑ์สูง และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค (สุเมธ ทิพยชาติ 2533: 58-65)

แต่สำหรับกลุ่มเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ยังไม่มีผู้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์การรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน

จากปัญหาดังกล่าว จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในกระทรวงสาธารณสุขของเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 เพื่อที่จะนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเภสัชกรโรงพยาบาล ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าพนักงานเภสัชกรรมในหน่วยงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บรรลุวัตถุประสงค์ประสงค์เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

2. กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

3. ปัญหาในการวิจัย

3.1 การรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 เป็นอย่างไร

3.2 การรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

3.3 การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 มีปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเป็นอย่างไร

4. วัตถุประสงค์การวิจัย

4.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

4.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

4.2.1 ศึกษาการรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

4.2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

4.2.3 ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

5. สมมติฐานการวิจัย

5.1 การรับรู้ต่อบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

5.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

6. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจ กับ การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ปัจจุบันปฏิบัติงานของกระทรวงสาธารณสุข ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 ได้แก่ เพชรบูรณ์ พิษณุโลก ตาก สุโขทัย และ อุตรดิตถ์ เก็บข้อมูลช่วงเดือนกันยายน พ.ศ.2550

7. ตัวแปรที่วิจัย

7.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน

7.2 ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน

8. นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

8.1 **เจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน** หมายถึง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ได้รับประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (เจ้าพนักงานเภสัชกรรม หรือ เทคนิคเภสัชกรรม) ปัจจุบันปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการต่อเนื่องกันอย่างน้อย 6 เดือนในหน่วยงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ของเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 ซึ่งได้แก่ เพชรบูรณ์ พิษณุโลก ตาก สุโขทัย และอุตรดิตถ์

8.2 **การรับรู้ต่อบทบาท** หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ซึ่งแสดงออกตามระดับการเห็นด้วยมากที่สุดต่อบทบาทที่กำหนดตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข

8.3 **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในทางที่ดีที่มีต่องานด้านเภสัชกรรมบริการที่ปฏิบัติอยู่ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสามารถปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ วัตถุประสงค์ของงานที่สร้างขึ้นตามแนวทฤษฎีของเฮอริทซ์เบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory, 1959) ในองค์ประกอบของปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจดังต่อไปนี้

8.3.1 **ปัจจัยค่าจูน** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ซึ่งถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้อง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมจะเกิดความไม่ชอบงานหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่ป้องกันมิให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ประกอบด้วย

1) **การปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในการบริหารจัดการการดำเนินงาน กระบวนการ ควบคุม กำกับ ติดตามงานด้านเภสัชกรรมบริการรวมถึงการให้คำแนะนำหรือการมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ ที่มีต่อเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

2) **นโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงานเภสัชกรรม การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเภสัชกรรม นโยบายของหน่วยงานเภสัชกรรมที่แน่ชัดเพื่อให้เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการได้ถูกต้อง

3) **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน** หมายถึง การแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการร่วมกัน เป็นความสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าพนักงาน

เกสัชกรรมกับเกสัชกร เจ้าหน้าที่งานเกสัชกรรมที่ร่วมงานกันและผู้ได้บังคับบัญชา ในด้านช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน ความเป็นมิตร การปรึกษาหารือและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4) *สภาพการทำงาน* หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานด้าน เกสัชกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานเกสัชกรรม อันได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ รวมถึง เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านเกสัชกรรมบริการ และความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนเจ้าหน้าที่งานเกสัชกรรม

5) *ค่าตอบแทน* หมายถึง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานด้านเกสัชกรรมบริการใน รูปตัวเงินหรือสวัสดิการต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่งานเกสัชกรรมได้รับ เช่น เงินเดือน การรักษาพยาบาล รวมทั้งการได้รับการพิจารณาความดีความชอบที่มีความเหมาะสม

6) *ความมั่นคงในงาน* หมายถึง ความมั่นคงในบทบาทหน้าที่ ความยั่งยืนของ อาชีพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านเกสัชกรรมบริการรวมทั้งความมั่นคงต่อองค์การ

8.3.2 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่งาน เกสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน ชอบและรักการปฏิบัติงานด้านเกสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงาน บริการเกสัชกรรมของโรงพยาบาล กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานแก่เจ้าหน้าที่งาน เกสัชกรรมในหน่วยงานเกสัชกรรมของโรงพยาบาลให้ปฏิบัติงานด้านเกสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

1) *ความสำเร็จในงาน* หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่งานเกสัชกรรมสามารถปฏิบัติงาน ด้านเกสัชกรรมบริการได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไข ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่สามารถ ปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีความภูมิใจในผลสำเร็จของงาน

2) *การได้รับการยอมรับนับถือ* หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่งานเกสัชกรรมได้รับการ ยอมรับในการปฏิบัติงานด้านเกสัชกรรมบริการจากเกสัชกร เจ้าหน้าที่งานเกสัชกรรมที่ร่วมงานและ ผู้ได้บังคับบัญชา โดยการยอมรับนี้อาจจะแสดงออกโดยการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้ กำลังใจ การยอมรับฟังความคิดเห็น เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ

3) *ลักษณะของงาน* หมายถึง การที่ลักษณะงานด้านเกสัชกรรมบริการ โรงพยาบาล ที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าทำ น่าสนใจ งานที่สร้างสรรค์ งานที่ท้าทายความสามารถ ต้องใช้ทักษะ เฉพาะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านเภสัชกรรมบริการโรงพยาบาล มีอำนาจความรับผิดชอบงาน ได้เต็มที่ มีอำนาจในการตัดสินใจ ปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น การมีโอกาสดังกล่าวจะได้รับพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานโดยการศึกษาคู่ ฝึกอบรม และดูงาน

8.4 การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของ โรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน โดยมีบทบาทในหน่วยงานเภสัชกรรม เพื่อปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการแทนเภสัชกร ให้มีคุณภาพเหมาะสม ภายใต้การควบคุมกำกับของเภสัชกรตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล โดยให้บริการแก่ ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมถึงบริการหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาล และหน่วยงานอื่นๆ นอกโรงพยาบาล เช่น สถานีอนามัย หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ บทบาทหน้าที่มีดังนี้

8.4.1 ควบคุมการจัดการและการจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ ตามใบสั่งยาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว

8.4.2 ตรวจสอบการสั่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ ในเรื่องประวัติการแพ้ยา ปฏิกริยาที่มีต่อกันของยา อาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาเพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยาและแนะนำผู้ป่วยให้สามารถปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้ถูกต้อง เหมาะสม

8.4.3 จัดทำฉลากยาหรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยา รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย

8.4.4 บริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการ ให้ได้รับยาตามใบสั่งยาหรือคำสั่งใช้ยาในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว

8.4.5 ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาแก่ผู้มารับบริการ ในขณะที่ส่งมอบยา เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ตระหนักถึงความสำคัญ สามารถบริหารยาและดูแลสุขภาพปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย

8.4.6 จัดระบบการกระจายยาผู้ป่วยในให้สามารถควบคุมและตรวจสอบการรับยาของผู้ป่วยในได้

9. ประโยชน์ที่ได้รับ

9.1 ทราบถึงภาพโดยรวม ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการ สาธารณสุขที่ 2 ว่าอยู่ในระดับใด

9.2 หัวหน้างานเภสัชกรรมหรือผู้บริหารระดับสูง สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานเภสัชกรรมบริการ

9.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่ต้องการจะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในด้านอื่นๆ ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทงานบริการเภสัชกรรมของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ต่อบทบาท
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล

กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการบริการในการพัฒนาระบบบริการของสถานบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นหลักประกันให้การดูแลรักษาบรรลุคุณภาพสูงสุด เกณฑ์มาตรฐานการบริการฉบับแรก คือ มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษก พ.ศ.2539 ต่อมาปรับมาตรฐานให้เชื่อมโยงที่ชัดเจนขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของข้อกำหนดที่ใกล้เคียงกันและเพิ่มเติมรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติจัดทำเป็นมาตรฐาน โรงพยาบาลฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พ.ศ. 2549

1.1 มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษก พ.ศ. 2539

มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษก มีเป้าหมายเพื่อการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ เน้นที่การพัฒนาระบบงานหรือกระบวนการให้บริการในภาพรวม การทำงานเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพและมีระบบสะท้อนกลับหรือกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมเป็นมาตรฐานหนึ่งจัดอยู่ในกลุ่มมาตรฐานงานบริการทางคลินิกของมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษก พ.ศ. 2539 กำหนดให้เภสัชกร

โรงพยาบาลมีหน้าที่ในการจัดหาและจัดการในกิจกรรมที่มีผลต่อการใช้ยาของผู้รับบริการทั้งที่มา
รับบริการในโรงพยาบาลและในชุมชนที่รับผิดชอบ เพื่อให้การบำบัดด้วยยาเกิดสัมฤทธิ์ผลสำหรับ
ผู้ป่วยทุกราย สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และเพื่อเป็นหลักประกันให้การดูแลรักษา
บรรลุ คุณภาพสูงสุด และจัดแบ่งงานหลักของเภสัชกร โรงพยาบาลดังนี้

1.1.1 ด้านเภสัชกรรมบริการ เป็นขั้นตอนการดำเนินการในระบบการกระจายยา
ไปสู่ผู้มารับบริการ ได้แก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาล หน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกโรง
พยาบาล เป็นการผสมผสานระหว่างบริการจ่ายยากับบริการผู้มารับบริการสาธารณสุข
เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของยาได้อย่างเต็มที่ มีการใช้ยาอย่างถูกต้องและเกิดพิษ
ภัยจากยาน้อยที่สุด ได้แก่

- 1) จัดระบบควบคุมและการจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ ตามใบสั่งยาให้เป็นไป
อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว
- 2) ตรวจสอบการสั่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ ในเรื่องประวัติการแพ้ยา
ปฏิกิริยาที่มีต่อกันของยา อาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา
เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วยให้สามารถปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง
- 3) จัดทำฉลากยาหรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยารวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับ
วิธีการใช้ยาเพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง
- 4) บริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการ ให้ได้รับยาตามใบสั่งยา หรือคำสั่งใช้
ยาในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว
- 5) ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาแก่ผู้มารับบริการในขณะส่ง
มอบยา เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ตระหนักถึงความสำคัญ สามารถบริหารยาและดูแลสุขภาพปฏิบัติ
ตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย
- 6) ตรวจติดตามว่ามีความร่วมมือในการใช้ยาตามคำสั่งแพทย์ ของผู้มารับ
บริการ
- 7) ตรวจติดตามปฏิกิริยาอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาของผู้มารับบริการ
ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นโดยมิได้ตั้งใจและเป็นอันตรายต่อร่างกายมนุษย์ และเกิดขึ้นเมื่อใช้ยาใน
ขนาดปกติเพื่อการป้องกัน วินิจฉัย บรรเทา หรือบำบัดรักษาโรคหรือเพื่อเปลี่ยนแปลงแก้ไขการ
ทำงานของอวัยวะในร่างกายมนุษย์ แต่ไม่รวมถึงความเป็นพิษจากการได้รับยาโดยจงใจ หรือโดย
อุบัติเหตุ หรือจากการใช้ยาในทางที่ผิด ไม่รวมถึงการบริหารยาคลาดเคลื่อนที่ส่งผลให้ได้รับยาใน
ขนาดที่สูงโดยขาดความสนใจ หรืออุบัติเหตุ

8) ติดตามตรวจวัด และแปลผลระดับยาในเลือด โดยเฉพาะยาที่มีขอบเขตที่วัดในการรักษาที่แคบ คือ ยาที่มีโอกาสเกิดการได้รับยาดำกว่าขนาด หรือ เกินขนาดได้ง่าย เพื่อปรับขนาดการใช้ยาให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย

9) จัดระบบการกระจายยาผู้ป่วยใน ให้สามารถควบคุมและตรวจสอบการรับยาของผู้ป่วยในได้

10) ประเมินการสั่งใช้ยาของแพทย์เพื่อให้การสั่งใช้ยาเป็นไปอย่างเหมาะสมและสมเหตุสมผลมากขึ้น

1.1.2 บริหารเภสัชภัณฑ์ เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำหนดความต้องการและจัดทำแผน งานคัดเลือกยาและเวชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานมีประสิทธิภาพไว้บริการผู้มารับบริการการจัดซื้อจัดหาเวชภัณฑ์และงานคลังเวชภัณฑ์ ได้แก่

1) ร่วมเป็นกรรมการและเลขานุการในคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัดของโรงพยาบาล ซึ่งมีบทบาทหน้าที่หลักดังนี้

2) นำเสนอข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบในการตัดสินใจกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับด้านยาของโรงพยาบาล

3) กำหนดและพัฒนาเภสัชตำรับที่ใช้ภายในโรงพยาบาล

4) จัดเตรียมข้อมูลประกอบการพิจารณาคัดเลือกยาที่เหมาะสมไว้ใช้ในโรงพยาบาล

5) ประเมินคุณค่าการใช้ยาต่างๆ ในโรงพยาบาล

6) วางแผนและจัดทำแผนจัดซื้อยาประจำปีของโรงพยาบาล เสนอคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัดพิจารณา

7) จัดหาเวชภัณฑ์ให้เพียงพอแก่ความต้องการของโรงพยาบาลและหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน โดยดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบกำหนด

8) จัดให้มีระบบควบคุมและตรวจสอบการหมุนเวียนเวชภัณฑ์ในคลังเวชภัณฑ์และคลังเวชภัณฑ์ย่อยต่างๆ ตลอดจนมีการจัดเก็บรักษาเวชภัณฑ์ให้ถูกต้องเหมาะสมตามหลักวิชาการสำหรับเวชภัณฑ์แต่ละประเภท

9) ควบคุมการเบิก-จ่ายเวชภัณฑ์และเคมีภัณฑ์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ

10) ส่งเสริมให้มีการใช้ยาตามบัญชียาหลักแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

11) ควบคุมการเบิกจ่ายยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท พร้อมจัดทำรายงานให้ถูกต้องตามระเบียบกำหนด

12) ตรวจสอบเวชภัณฑ์ประจำปี และรายงานให้กับผู้เกี่ยวข้องทราบ

1.1.3 เกณฑ์กรรมการผลิต งานผลิตยาในโรงพยาบาลมีการดำเนินการอยู่ในทุกโรงพยาบาล ต่างกันไปในแต่ละระดับ ทั้งประเภทยาเตรียม ปริมาณที่เตรียม วัตถุประสงค์ และกิจกรรมด้านการผลิตที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักปฏิบัติที่ดีในการผลิตยา มาใช้เพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพของยาที่ผลิต ได้แก่

1) ผลิตยาทั่วไป นำยามาซื้อและยาปราศจากเชื้อตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและประหยัด

2) จัดเตรียมยาปราศจากเชื้อแก่ผู้ป่วยเฉพาะราย เช่น เตรียมยาผสมที่ให้ทางหลอดเลือดดำ การเตรียมเคมีบำบัดสำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็ง และการเตรียมสารอาหารที่ให้ทางหลอดเลือดดำ

3) ควบคุมการผลิตยาให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา

4) ตรวจสอบวิเคราะห์และควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ รวมทั้งยาที่ผลิตสำหรับใช้ในโรงพยาบาล

5) พัฒนาสูตรตำรับและเทคโนโลยีในการผลิตให้เหมาะสม สะดวกต่อการใช้และสนองต่อความต้องการในการใช้ของแพทย์

6) สนับสนุนยาที่ผลิตให้กับสถานบริการสาธารณสุขระดับรอง

7) บำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตให้อยู่ในสภาพที่ดี

1.1.4 ด้านเกณฑ์กรรมชุมชนชุมชน เป็นการให้บริการผู้ป่วยที่บ้าน เน้นให้เภสัชกรเข้าไปมีส่วนร่วม ในการดูแลการใช้ยาของผู้ป่วยมากขึ้นเข้าไปในด้านงานต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยการติดตามอาการไม่พึงประสงค์ ของยาการติดตามผลจากการใช้ยาที่มีส่วนร่วมของเภสัชกรในการแก้ปัญหาการใช้ยาของผู้ป่วย อีกทั้งสนับสนุนการใช้ยาที่เหมาะสมในชุมชน ให้ประชาชนได้ใช้ยาจำเป็นขั้นพื้นฐานในการรักษาตนเอง เพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมและการใช้ยาฟุ่มเฟือยเกินจำเป็น จัดทำสวนสมุนไพรสาริต และสนับสนุนการใช้สมุนไพรและการแพทย์ไทย รวมทั้งพัฒนาตำรับยาสมุนไพรใช้ในโรงพยาบาล

1.1.5 ด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข เป็นการดำเนินงานที่มีความสำคัญ เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพที่มีความปลอดภัย เป็นธรรม ประหยัดและ สมประโยชน์ กำกับดูแล รับผิดชอบดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่ง ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขก็มีกฎหมายหลายฉบับที่อยู่ในความรับผิดชอบ การดำเนินงานมี หลายกลวิธี ได้แก่

1) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับเรื่องอาหาร ยา เครื่องสำอาง และวัตถุมีพิษแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ประชาชนได้รับความปลอดภัยในการบริโภคอาหาร ยา เครื่องสำอาง และหลีกเลี่ยงอันตรายจากวัตถุมีพิษ

2) ปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคด้านสาธารณสุข จะมีหน้าที่ตามกำหนดที่เกี่ยวข้อง

1.1.6 ด้านบริการวิชาการเภสัชกรรม เป็นกิจกรรมบูรณาการของการสืบค้น การ วิเคราะห์ การประยุกต์ และการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาสำหรับบุคคลเพื่อใช้ประโยชน์ในการ ตัดสินใจด้านการรักษาสำหรับผู้ป่วย โดยมีบุคลากรและแหล่งข้อมูลสำหรับการดำเนินกิจกรรม ดังกล่าว ได้แก่

1) จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านอาหาร ยา วัตถุมีพิษต่างๆ โดยจัดให้มี หน่วยบริการให้คำปรึกษาตอบปัญหาและให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป

2) ทบทวนและประเมินคุณค่าการใช้ยาของผู้ป่วยทั้งในเชิงการรักษาและ เภสัชศาสตร์ เพื่อให้เกิดการใช้ยาที่เหมาะสมในหน่วยงาน

3) สอนและฝึกอบรมด้านเภสัชกรรมแก่นักศึกษาในหลักสูตรเภสัชศาสตร์ และนักศึกษาในสาขาสาธารณสุขอื่นๆ

4) เป็นวิทยากรอบรมให้ความรู้ทางด้านยาแก่ อาสาสมัคร นักเรียน

5) ให้การศึกษาและเผยแพร่ความรู้ทางด้านยาแก่ประชาชน

6) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย เพื่อพัฒนางานเภสัชกรรม

7) จัดทำเอกสารวิชาการด้านยา เพื่อเผยแพร่แก่บุคลากรด้านการแพทย์ที่ เกี่ยวข้อง เช่น Newsletters, Drug Bulletins เป็นต้น

8) จัดประชุมวิชาการด้านเภสัชกรรม

9) นิเทศให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนด้านวิชาการเภสัชกรรมแก่ สถานบริการระดับรอง

1.1.7 **ด้านบริหารงานทั่วไป** เป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้ได้ซึ่งเป้าหมายที่ต้องการ ได้แก่วางแผน ควบคุม กำกับ และประเมินผลการปฏิบัติงาน เก็บรวบรวมสถิติ และจัดทำรายงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเภสัชกรรม จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี

1.2 มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พ.ศ. 2549

มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พ.ศ.2549 ได้พัฒนามาจากมาตรฐานหรือเกณฑ์คุณภาพที่มีคุณค่า 3 ส่วน ได้แก่ มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปี กาญจนานิกษก พ.ศ.2539 มาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติผู้ องค์กรที่เป็นเลิศ โดยได้วางระบบการจัดการด้านยาออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) การวางแผนและการ จัดการ 2) การเก็บสำรองยา 3) การสั่งใช้ยาและถ่ายถอดคำสั่ง และ 4) การเตรียม การจัดจ่าย และ การให้ยา

1.2.1 การวางแผนและการจัดการ

- 1) มีคณะกรรมการหรือกลุ่มบุคคลที่มาจากสาขาวิชาชีพ ทำหน้าที่กำหนด ทิศทางและส่งเสริมให้เกิดระบบการจัดการด้านยาที่มีประสิทธิภาพ
- 2) มีการจัดทำบัญชียาโรงพยาบาลเพื่อจำกัดให้มีรายการที่จำเป็น มีการทบทวน บัญชียาอย่างน้อยปีละครั้ง มีการกำหนดมาตรการความปลอดภัย สำหรับยาใหม่ที่มีโอกาสเกิดความ คลาดเคลื่อนสูง รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในการขอใช้ยาที่มีอยู่นอกบัญชียาเมื่อจำเป็น
- 3) การจัดหายาเป็นไปตามบัญชีที่ผ่านการรับรอง และมีกระบวนการในการจัดการ กับปัญหาขาดแคลนและยาที่จำเป็นเร่งด่วน
- 4) องค์กรระบุยาซึ่งมีความเสี่ยงสูง หรือต้องมีความระมัดระวังในการใช้สูง ออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมปลอดภัยในการจัดหา เก็บรักษา สั่งใช้ ถ่ายถอดคำสั่ง จัดเตรียม จ่าย ให้ และติดตามกำกับยาเพื่อลดความเสี่ยงในการใช้ยาเหล่านี้
- 5) องค์กรกำหนดนโยบายการป้องกันความคลาดเคลื่อนทางยา และเหตุการณ์ไม่ พึงประสงค์จากการสั่งใช้ยา และนำสู่การปฏิบัติ มีการตอบสนองต่ออุบัติการณ์เหตุการณ์ไม่พึง ประสงค์จากยาและความคลาดเคลื่อนทางยาที่เกิดขึ้นหรือที่มีโอกาสเกิดขึ้นอย่างเหมาะสม
- 6) ผู้ประกอบวิชาชีพได้รับการประเมินและเพิ่มความรู้ความสามารถเกี่ยวกับ ระบบยาและการใช้ยาที่เหมาะสม ปลอดภัยก่อนเริ่มต้นปฏิบัติงานและเป็นประจำทุกปี
- 7) องค์กรประเมินและปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านยาเปรียบเทียบกับ เป้าประสงค์ของระบบ มีการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ และ เทคโนโลยีใหม่ๆ เกี่ยวกับระบบจัดการด้านยาอย่างสม่ำเสมอ

1.2.2 การเก็บ ตำรียงยา

- 1) ยาทุกรายการได้รับการเก็บ/ตำรียงอย่างเหมาะสมและปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะมียาใช้อย่างเพียงพอ มีคุณภาพและความคงตัว พร้อมใช้ ป้องกันการเข้าถึงโดยผู้ไม่มีอำนาจหน้าที่ ป้องกันความคลาดเคลื่อนทางยาและผลไม่พึงประสงค์จากยา สามารถทวนกลับถึงแหล่งที่มา มีการตรวจสอบบริเวณที่เก็บยาอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการปฏิบัติเพื่อเป้าหมายดังกล่าวทั่วทั้งองค์กร
- 2) มีการจัดให้มียา และ/หรือ เวชภัณฑ์ฉุกเฉินในหน่วยดูแลผู้ป่วยต่างๆ ตามความจำเป็น มีระบบควบคุม และดูแลให้เกิดความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา และมีการจัดทดแทน โดยทันทีหลังจากที่ใช้ไป
- 3) มีระบบที่จะจ่ายยาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างปลอดภัยในเวลาที่ต้องการ
- 4) มีการจัดการกับยาที่ส่งคืนมาที่ห้องยาอย่างเหมาะสม เช่น ยาที่แพทย์สั่งหยุดใช้

1.2.3 การสั่งใช้ยาและถ่ายถอดคำสั่ง

- 1) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบยาสามารถเข้าถึงข้อมูลเฉพาะของผู้ป่วยแต่ละราย ครอบคลุม ข้อมูลทั่วไป การวินิจฉัยโรคหรือข้อบ่งชี้ในการใช้ยา และข้อมูลทางห้องปฏิบัติการที่จำเป็น
- 2) มีข้อมูลยาที่จำเป็นในรูปแบบที่ใช้ง่าย ในขณะที่สั่งใช้ จัด และให้ยาแก่ผู้ป่วย
- 3) องค์กรจัดทำนโยบายเพื่อป้องกันความผิดพลาด/คลาดเคลื่อน และเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการสั่งใช้ยา และการถ่ายถอดคำสั่ง พร้อมทั้งนำสู่การปฏิบัติ ครอบคลุมการระบุรายละเอียดที่จำเป็นในคำสั่งใช้ยา การระมัดระวังเป็นพิเศษสำหรับยาที่ดูคล้ายกันหรือชื่อเรียกคล้ายกัน มาตรการเพื่อป้องกันคำสั่งใช้ยาที่มีโอกาสเกิดปัญหา และการป้องกันการใส่ตู้มียาที่มีอันตรายรุนแรง
- 4) มีการเขียนคำสั่งใช้ยาอย่างชัดเจนและถ่ายถอดคำสั่งอย่างถูกต้อง มีการกำหนดมาตรฐานการสื่อสารคำสั่งใช้ยาเพื่อลดโอกาสเสี่ยงต่อความคลาดเคลื่อน มีการทบทวนและปรับปรุงคำสั่งใช้ยาที่จัดพิมพ์ไว้ล่วงหน้าให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- 5) มีกระบวนการในการระบุบัญชีรายการที่ผู้ป่วยได้รับ อย่างถูกต้องแม่นยำ และใช้บัญชีรายการนี้ในการให้ยาที่ถูกต้องในทุกจุดของการให้บริการ มีการเปรียบเทียบบัญชีรายการยาที่ผู้ป่วยกำลังใช้กับคำสั่งแพทย์ทุกครั้งเมื่อมีการรับไว้ ย้ายหอผู้ป่วย และหรือ จำหน่าย

1.2.4 การเตรียม การจัดจ่าย และการให้ยา

- 1) มีการทบทวนคำสั่งใช้ยาทุกรายการเพื่อความเหมาะสมและความปลอดภัย
- 2) มีการจัดเตรียมยาอย่างเหมาะสมและปลอดภัย แผนกเภสัชกรรมเป็นผู้เตรียมยา สำหรับผู้ป่วยเฉพาะราย หรือยาที่ไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด โดยใช้วิธีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน
- 3) ยาได้รับการติดฉลากอย่างเหมาะสม ชัดเจนและอ่านง่ายติดที่ภาชนะบรรจุยา ทุกประเภท และมีฉลากยาติดจนถึงจุดที่ให้ยาแก่ผู้ป่วย โดยระบุชื่อผู้ป่วย ชื่อยา ความเข้มข้น และขนาดยา
- 4) มีการส่งมอบยาให้หน่วยดูแลผู้ป่วยในลักษณะที่ปลอดภัย รัดกุม และพร้อมให้ ใช้ ในเวลาที่ทันความต้องการของผู้ป่วย
- 5) การส่งมอบยาให้แก่ผู้ป่วย ทำโดยเภสัชกรหรือนุคลากรที่ได้รับมอบหมายและ ได้รับการฝึกอบรมมีการตรวจสอบความถูกต้องของยาก่อนที่จะส่งมอบ และมีการให้คำแนะนำการ ใช้ยาอย่างเหมาะสม
- 6) การสั่งใช้ คัดลอกคำสั่ง จัดเตรียม จ่าย และให้ยา กระทำในสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพซึ่งความสะอาด มีพื้นที่และแสงสว่างพอเพียง และเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบวิชาชีพมีสมาธิ กับการใช้ยาโดยไม่มีการรบกวน
- 7) มีการให้ยาแก่ผู้ป่วยอย่างปลอดภัยและถูกต้อง โดยบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติ เหมาะสมและอุปกรณ์การให้ยาที่ได้มาตรฐาน โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของยา คุณภาพยา ข้อห้ามในการใช้ และเวลา/ขนาดยา/วิธีให้ยาที่เหมาะสม ผู้สั่งใช้ยาได้รับการรายงานเมื่อมีเหตุการณ์ ไม่พึงประสงค์จากยาหรือความคลาดเคลื่อนทางยา
- 8) ผู้ป่วยได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการดูแล โดยการให้ความรู้ เกี่ยวกับยา เพื่อความถูกต้องบรรลุประสิทธิภาพ และความปลอดภัยในการให้ยา
- 9) ผู้ป่วยได้รับการติดตามผลการบำบัดรักษาด้วยยา และบันทึกไว้ในเวชระเบียน เพื่อสร้างความมั่นใจในความเหมาะสมของเภสัชบำบัด และลดโอกาสเกิดผลที่ไม่พึงประสงค์
- 10) มีการจัดการกับยาที่ผู้ป่วยและครอบครัวนำติดตัวมา เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และสอดคล้องกับแผนการดูแลผู้ป่วยที่เป็นปัจจุบัน

2. บทบาทงานเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2

หน่วยงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลประกอบด้วยบุคลากร อันได้แก่ เภสัชกร เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ผู้ช่วยเภสัชกรและคนงาน ซึ่งควรมีการจัดโครงสร้างองค์การและการบริหารงานบุคคลในหน่วยงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลที่ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้มีผู้ปฏิบัติงานจำนวนเพียงพอและมีคุณภาพเหมาะสมกับงานทั้งในและนอกเวลาทำการ รวมทั้งเวลาฉุกเฉินหรือเมื่อจำเป็นเร่งด่วน ปัจจุบันบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรโรงพยาบาลมีหลายด้าน คือ เภสัชกรรมบริการ บริหารเภสัชภัณฑ์ เภสัชสนเทศ เภสัชกรรม การผลิต เภสัชกรรมชุมชน เป็นต้น ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับพันธกิจของโรงพยาบาลซึ่งมีลักษณะของการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการเป็นหลัก และเจ้าพนักงานเภสัชกรรมก็เป็นหนึ่งในบุคลากรที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล โดยมีลักษณะงานทั่วไปตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลและตรวจสอบคุณภาพโดยเภสัชกร ซึ่งในความเป็นจริงบางโรงพยาบาลประสบปัญหาการขาดแคลนเภสัชกร ดังนั้นภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานจึงต้องปฏิบัติงานแทนโดยเจ้าพนักงานเภสัชกรรม (วนิดา บรรจงเจริญ เลิศ 2548: 1-94)

จากข้อมูลด้านบุคลากรงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 ได้แก่ ตาก เพชรบูรณ์ พิษณุโลก อุตรดิตถ์ และสุโขทัย เปรียบเทียบร้อยละของเภสัชกรตามกรอบอัตรากำลัง GIS พบว่ามีเภสัชกรที่ปฏิบัติงานจริงร้อยละ 64.86, 64.86, 76.77, 83.10, 85.51 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่ากรอบอัตรากำลัง GIS มาตรฐาน (งานพัฒนาบุคลากร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ 31 ธันวาคม 2548) จากข้อมูลดังกล่าวพบว่าโรงพยาบาลในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 ประสบปัญหาการขาดแคลนเภสัชกรในการดูแลสุขภาพผู้มารับบริการ และจากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยเป็นเภสัชกร โรงพยาบาลชุมชน ซึ่งเป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขประจำชุมชนระดับอำเภอ สภาพการทำงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่พบในโรงพยาบาลชุมชน คือมีบทบาทสำคัญในหน่วยงานเภสัชกรรมต้องปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการแทนเภสัชกรให้มีคุณภาพเหมาะสมภายใต้การควบคุมกำกับของเภสัชกร

หน่วยงานเภสัชกรรมมีเป้าหมายของงานบริการเภสัชกรรมคือ การให้บริการสุขภาพด้านยาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานปลอดภัย และผู้ป่วยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการรักษาด้วยยาและการบริหารยาน้อยที่สุด ซึ่งมักปรากฏออกมาในรูปแบบของอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและความคลาดเคลื่อนทางยา ที่เกิดจากความบกพร่องในการปฏิบัติงานในกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ได้แก่ การสั่งใช้ยา ไม่ถูกต้องของแพทย์ การจ่ายยาไม่ถูกต้องของเภสัชกร การบริหารยาไม่ถูกต้องของพยาบาล และการที่ผู้ป่วยไม่ให้ร่วมมือในการรักษา (สามารถ เอ็มเก็บ และคณะ 2546: 978)

และจากงานวิจัยทัศนคติของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุขต่อบทบาทของเภสัชกรโรงพยาบาล ตามเกณฑ์มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขปี 2539 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ทราบถึงการปฏิบัติงานของเภสัชกร โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับด้านเภสัชกรรมบริการมากกว่าด้านอื่นๆ สำหรับแพทย์และพยาบาลมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อระบบงานเภสัชกรรมตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ คือ การตรวจสอบความถูกต้องของใบสั่งยาก่อนจ่ายยา การจัดให้มีข้อมูลบนฉลากยาอย่างครบถ้วน การส่งมอบยาและอธิบายการใช้ยาเพิ่มเติม การทบทวนและประเมินความเหมาะสมในการใช้ยา การให้คำปรึกษาแนะนำด้านยาแก่ผู้ป่วยนอก (โพยม วงศ์ภูวรักษ์ และคณะ 2543)

สรุปจากปัญหาด้านงานบริการเภสัชกรรมในรูปแบบของอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและความคลาดเคลื่อนทางยา ข้อมูลจากงานวิจัยของโพยม วงศ์ภูวรักษ์ และคณะ(2543) ศึกษาทัศนคติของผู้รับ บริการและบุคลากรสาธารณสุขต่อบทบาทของเภสัชกรโรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ และปัญหาการขาดแคลนเภสัชกรในการดูแลสุขภาพผู้มารับบริการ ซึ่งสภาพการทำงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่พบในโรงพยาบาลชุมชนคือมีบทบาทสำคัญในหน่วยงานเภสัชกรรมต้องปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการแทนเภสัชกรให้มีคุณภาพเหมาะสมภายใต้การควบคุมกำกับของเภสัชกร ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในกระทรวงสาธารณสุขของเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 ซึ่งบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในหน่วยงานเภสัชกรรมเพื่อปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการแทนเภสัชกรให้มีคุณภาพเหมาะสมภายใต้การควบคุมกำกับของเภสัชกร บทบาทหน้าที่มีดังนี้

1. ควบคุมการจัดการและการจ่ายยาแก่ผู้รับบริการตามใบสั่งยาให้เป็นไปอย่างถูกต้องปลอดภัย และรวดเร็ว
2. ตรวจสอบการสั่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ ในเรื่องประวัติการแพ้ยา ปฏิกริยาที่มีต่อกันของยา อาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาเพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยาและแนะนำผู้ป่วยให้สามารถปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้ถูกต้องเหมาะสม

3. จัดทำฉลากยาหรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยา รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย
4. บริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับยาตามใบสั่งยาหรือคำสั่งใช้ยาในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว
5. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาแก่ผู้มารับบริการในขณะส่งมอบยา เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ตระหนักถึงความสำคัญ สามารถบริหารยาและดูแลสุขภาพปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย
6. จัดระบบการกระจายยาผู้ป่วยใน ให้ควบคุมและตรวจสอบการรับยาของผู้ป่วยในได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ต่อบทบาท

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ต่อบทบาท จะกล่าวถึง ความหมายของการรับรู้ บทบาท การรับรู้ต่อบทบาท และการปฏิบัติตามบทบาท

3.1 ความหมายของการรับรู้ (Perception)

ฮิลการ์ดและ โบว์เวอร์ (Hilgard and Bower, 1960: อ้างถึงใน นิชา ธิรวัฒน์ 2545: 8) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ ว่าเป็นการทำงานของอินทรีย์ขั้นสุดท้ายของการติดต่อกับโลกภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัส ทางหู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง ช่วยให้อินทรีย์เรียนรู้ได้ในบรรดาสິงเร้าทั้งปวง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2534: 68) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ ว่าเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคล เพราะถ้าปราศจากการรับรู้แล้วบุคคลจะไม่สามารถมีความจำ ความคิด หรือการเรียนรู้ การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ เป็นขั้นตอน

จากความหมายที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น พอสรุปความหมายของการรับรู้ได้ว่า เป็นการทำที่บุคคลได้รู้สึกถึงสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นจากภายนอก จากนั้นจึงตีความแสดงการตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้รับปัจจุบันประกอบกับสิ่งที่เคยรับรู้ไว้จากอดีต และเก็บไว้ในความทรงจำ ตลอดจนความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

3.2 ความหมายของบทบาท (Role)

มีผู้ให้ความสนใจเกี่ยวกับแนวคิดของบทบาทมากมาย และกล่าวถึงความหมายของบทบาท ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2531: 453) ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท หมายถึง การทำหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทพ่อแม่ บทบาทครู หรือพนักงานซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

สุพัตรา สุภาพ (2535: 30) กล่าวว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของสถานภาพ ตำแหน่ง และงานหรือหน้าที่แต่ละคนตามบทบาท ซึ่งกำหนดขึ้นตามตำแหน่งหรือฐานะของคนในสังคมแต่ละแห่ง และไม่อาจปฏิบัติเพียงลำพัง โดยไม่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นได้

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม (2539: 241) กล่าวว่า บทบาท คือ หน้าที่หรือความรับผิดชอบที่ถูกกำหนดขึ้นไว้ให้บุคคลในสถานภาพต่างๆ ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งบทบาทของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่

สราวุธ วัลลพฤกษ์ (2543: 33) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสถานภาพหรือตำแหน่งของบุคคล ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไป หรือตามข้อกำหนดขององค์กร

รัศมี พันธุลาภ (2545: 12) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ทางสถานภาพ เมื่อคนเข้าดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ตามการรับรู้ของตนเอง และความคาดหวังจากบุคคลในสังคม ในบุคคลเดียวกันอาจมีได้หลายบทบาท เช่น บทบาทของผู้บังคับบัญชาการหรือ บทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น บทบาทและหน้าที่จึงมีความสัมพันธ์กัน

เบอร์โล (Berlo, 1966 : 153) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะบทบาทไว้ดังนี้

3.2.1 บทบาทที่ถูกกำหนดไว้ (Role prescriptions) คือ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องทำอะไรบ้าง

3.2.2 บทบาทที่กระทำจริง (Role descriptions) คือ บทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้นๆ

3.2.3 บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role expectations) คือ บทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นควรกระทำอย่างไร

3.3 ความหมายของการรับรู้ต่อบทบาท (Role perception)

อัลพอร์ด (Altpord, 1937 อ้างถึงใน อารีรัตน์ มณีรัตน์ 2547: 16) การรับรู้ต่อบทบาท เป็นการรับรู้ต่อบทบาทของตนว่าควรจะมองเห็นบทบาทของตัวเองได้ตามการรับรู้ที่ ซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลนั่นเอง ทั้งนี้การรับรู้ในบทบาท และความต้องการของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ตลอดจนเป้าหมายในชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

พอตเตอร์ และ ลอเลอร์ (Potter and Lawler, 1968) การรับรู้ต่อบทบาทหมายถึง บุคคลนั้นรับรู้บทบาทหน้าที่ที่ถูกต้องของตนหรือไม่

จากความหมายที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สำหรับการวิจัยนี้ พอสรุปความหมายของการรับรู้ต่อบทบาทได้ว่า เป็นการที่บุคคลได้รู้สึกถึงสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นจากภายนอก จากนั้นจึงตีความแสดงการตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรม กิจกรรมทุกอย่างที่แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติที่ได้รับปัจจุบันประกอบกับสิ่งที่เคยรับรู้ไว้จากอดีต และเก็บไว้ในความทรงจำ ตลอดจนความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย โดยการศึกษาการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม จะศึกษาการรับรู้ต่อบทบาทที่กำหนดโดยมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

3.4 ความหมายของการปฏิบัติงานตามบทบาท

อารีรัตน์ มณีรัตน์ (2547: 18) การปฏิบัติงานตามบทบาท หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่มนุษย์กระทำเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ ทัศนคติ

การที่บุคคลจะปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทได้ดีเพียงใด ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะตามบทบาทที่เกิดขึ้น ซึ่งอัลพอร์ด (Altpord, 1937 อ้างถึงใน อารีรัตน์ มณีรัตน์ 2547: 15) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงบทบาทของบุคคลว่าเกี่ยวข้องกับปัจจัย 4 ประการ คือ

3.4.1 ความคาดหวังในบทบาท เป็นบทบาทตามความคาดหวังของผู้อื่น หรือเป็นบทบาทที่สถาบัน องค์กร หรือกลุ่มสังคม คาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่ง

3.4.2 การรับรู้บทบาท เป็นการรับรู้บทบาทของตนว่า ควรจะมองเห็นบทบาทของตัวเองได้ตามการรับรู้ที่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลนั่นเอง ทั้งนี้การรับรู้ในบทบาท และความต้องการของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ตลอดจนเป้าหมายในชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

3.4.3 การยอมรับบทบาทของบุคคล ที่เกิดขึ้นได้เมื่อมีความสอดคล้องกันของบทบาทตามความหวังของสังคม และบทบาทหน้าที่ที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับบทบาทหน้าที่นี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาท และการสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลไม่ได้ยินดียอมรับบทบาททุกบทบาทเสมอไป แม้ว่าจะได้รับการคัดเลือกหรือถูกแรงผลักดันจากสังคมให้รับตำแหน่ง และมีบทบาทหน้าที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะถ้าหากว่าบทบาทที่ได้รับนั้นทำให้รับ

ผลเสียหาย หรือเสียประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าขัดแย้งกับความต้องการหรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งนั้นอยู่ก็พยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้น ไม่ยอมรับบทบาทนั้น

3.4.4 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง ซึ่งอาจจะเป็นการแสดงบทบาทตามที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้ และตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับบทบาทนั้นๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ ซึ่งเนื่องมาจากความสอดคล้องกันของบทบาทตามความคาดหวังของสังคม และการรับรู้บทบาทของตนเอง

สำหรับการวิจัยนี้ พอสรุปความหมายของการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ว่า เป็นการที่บุคคลเป็นการแสดงบทบาทตามที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้ และตามความคาดหวังของตนเอง โดยการศึกษาการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามบทบาทที่ถูกกำหนดโดยมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะกล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

4.1 ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 112) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้ผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในงาน ส่งผลต่อความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

โรบินส์ (Robins, 1994:41) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติต่างๆไปของบุคคลที่มีต่องานโดยเฉพาะ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงานและความยึดมั่นต่อองค์กร

กอร์ดอน (Gordon, 1996) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากการที่บุคคลรู้สึกว่าการงานของตนประสบผลสำเร็จ มีคุณค่าและได้มาตรฐาน

จากความหมายที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สำหรับการวิจัยนี้ พอสรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ว่า เป็นความรู้สึกของเจ้าพนักงานเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลในทางที่ดีที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ทั้งทางร่างกายและจิตใจและสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีหนึ่งที่มีความสนใจและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory, 1959)

4.2.1 *ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก* (Herzberg's Two-Factor Theory, 1959) ได้สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจและความไม่พอใจในงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วยปัจจัย 2 กลุ่มคือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) กับปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ซึ่งมีความสัมพันธ์ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กระตุ้นให้คนชอบและรักงาน เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

(1) *ความสำเร็จในงาน* หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

(2) *การได้รับการยอมรับนับถือ* หมายถึง การได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะแสดงออกโดยการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การยอมรับฟังความคิดเห็น

(3) *ลักษณะของงาน* หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ต้องใช้ทักษะเฉพาะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย

(4) *ความรับผิดชอบ* หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานงานใหม่ๆ และมีอำนาจความรับผิดชอบงานได้เต็มที่

(5) *ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน* หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยมีการเพิ่มงานในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่แต่ละบุคคลในองค์กรมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญใหม่ๆ ให้กับตนเอง

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มิใช่สิ่งจูงใจที่ทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยที่ต้องมีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ประกอบด้วย

(1) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการปกครองบังคับบัญชา ในการบริหารจัดการการดำเนินงาน กระบวนการควบคุม ติดตามงานของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ

(2) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การบริหารจัดการขององค์กร รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร นโยบายของหน่วยงานที่แน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง การติดต่อพบปะกันไม่ว่าจะเป็นทางกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

(4) สถานภาพในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน

(5) เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานในรูปแบบตัวเงินหรือสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ ตัวอย่างเช่น เงินเดือน การรักษาพยาบาล รวมทั้งการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ

(6) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความหรือความมั่นคงต่อองค์กร

(7) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพอันได้แก่ แสง การถ่ายเทอากาศ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ สิ่งแวดล้อมอื่นๆ รวมทั้งปริมาณงานตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน

4.2.2 **กันทยา เพิ่มผล (2541: 56-57)** ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ว่าตามแนวคิดของเฮอริชเบอร์กนั้น สรุปได้ว่าในการทำงานมีองค์ประกอบอยู่ 2 อย่างคือองค์ประกอบทางด้านแรงจูงใจ (Motivational factors) และองค์ประกอบทางด้านคงอยู่รอด (Maintenance Factors) โดยสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1.1 องค์ประกอบในการทำงานตามแนวทฤษฎีของเฮอร์ชเบิร์ก

Motivational Factors	Maintenance Factors
การทำงานเพื่องาน	ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าเพื่อนและลูกน้อง
ความสัมฤทธิ์ผล	เทคนิคการให้คำแนะนำ
ความเจริญ	นโยบายองค์กร
ความก้าวหน้า	การบริหารงานขององค์กร
การยอมรับ	งานที่ปลอดภัย
สถานภาพ	สภาพการทำงาน
	ค่าจ้างแรงงานหรือเงินเดือน
	ชีวิตส่วนตัว

ที่มา: กันตยา เพิ่มผล (2514) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน กรุงเทพมหานคร

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าพนักงานเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลในทางที่ดีที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ทั้งทางร่างกายและจิตใจและสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ซึ่งในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาแรงจูงใจโดยใช้แนวคิดทฤษฎีของเฮอร์ชเบิร์กและกันตยา เพิ่มผล มาเป็นแนวทางของการศึกษาความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้เจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ชอบและรักการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานแก่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมในหน่วยงานเภสัชกรรมของโรงพยาบาลให้ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการโรงพยาบาลอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมสามารถปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีความภูมิใจในผลสำเร็จของงาน

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการจากเภสัชกร เจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชา โดยการยอมรับนี้อาจจะแสดงออกโดยการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การยอมรับฟังความคิดเห็น เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ

3. ลักษณะของงาน หมายถึง การที่ลักษณะงานด้านเภสัชกรรมบริการโรงพยาบาลที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าทำ น่าสนใจ งานที่สร้างสรรค์ งานที่ท้าทายความสามารถ ต้องใช้ทักษะเฉพาะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาล มีอำนาจความรับผิดชอบงานได้เต็มที่ มีอำนาจในการตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น การมีโอกาสที่จะได้รับพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาต่อ ฝึกอบรม และดูงาน

ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ซึ่งถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้อง เจ้าพนักงานเภสัชกรรมจะเกิดความไม่ชอบงานหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่ป้องกันมิให้ผลการปฏิบัติงานลดลงประกอบด้วย

1. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาของเภสัชกรในการบริหารจัดการการดำเนินงาน กระบวนการ ควบคุม กำกับ ติดตามงานด้านเภสัชกรรมบริการ รวมถึงการให้คำแนะนำหรือการมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ ที่มีต่อเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

2. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงานเภสัชกรรม การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเภสัชกรรม นโยบายของหน่วยงานเภสัชกรรมที่แน่ชัดเพื่อให้เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการได้ถูกต้อง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง การแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการร่วมกัน เป็นความสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมกับเภสัชกร เจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ร่วมงานกันและผู้ได้บังคับบัญชา ในด้านช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นมิตร การปรึกษาหารือและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม อันได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ รวมถึงเครื่องมือ เครื่องใช้

วัตถุประสงค์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการและความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

5. ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการในรูปตัวเงินหรือสวัสดิการต่างๆ ที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมได้รับ เช่น เงินเดือน การรักษาพยาบาล รวมทั้งการได้รับการพิจารณาความดีความชอบที่มีความเหมาะสม

6. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงในบทบาทหน้าที่ ความยั่งยืนของอาชีพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการหรือความมั่นคงต่อองค์กร

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โพยม วงศ์วรวัักษ์ และคณะ(2543) ศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการ และบุคลากรสาธารณสุขต่อบทบาทของเภสัชกร โรงพยาบาล ตามเกณฑ์มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรม โรงพยาบาล ของกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 พบว่าผู้รับบริการต้องการให้เภสัชกรปฏิบัติงานทุกด้าน ยกเว้นด้านการผลิตยา ส่วนแพทย์และพยาบาลมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อระบบงานเภสัชกรรมตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ คือ การตรวจสอบความถูกต้องของใบสั่งยาก่อนจ่ายยา การจัดให้มีข้อมูลบนฉลากยาอย่างครบถ้วน การส่งมอบยาและอธิบายการใช้ยาเพิ่มเติม การทบทวนและประเมินความเหมาะสมในการใช้ยา การให้คำปรึกษาแนะนำด้านยาแก่ผู้ป่วยนอก

รัชนีเกียรติ จิรันธร และคณะ(2548) ได้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษก ประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิของ 6 จังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 91 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าบทบาทด้านการเภสัชกรรมบริการมีความสัมพันธ์กับ 2 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจำนวนเภสัชกรที่รับผิดชอบประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ โดยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านบริการเภสัชกรรมได้ร้อยละ 56.8 ส่วนด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยาและสุขภาพ มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ จำนวนเภสัชกรที่รับผิดชอบประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ซึ่งสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยาและสุขภาพ ได้ร้อยละ 50.3 และไม่มีปัจจัยใดเลยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการบริหารเวชภัณฑ์

อุมาพร วงศ์ประยูรและคณะ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยสถานการณ์ และคุณลักษณะของงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาท

หน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยบริการปฐมภูมิโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 316 คน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยสถานการณ์ และคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยบริการปฐมภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.16, 0.36$ และ 0.47 ตามลำดับ)

วนิดา บรรจงเจริญเลิศ (2548) วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเภสัชกร ตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม โรงพยาบาล เพื่อประเมินการปฏิบัติงานของเภสัชกร และหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานของเภสัชกร ในสถานพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการทดสอบสอบถามกับเภสัชกรจำนวน 91 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครไม่ต่ำกว่า 3 เดือน พบว่าระดับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม โดยรวมตามการประเมินตนเองไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน การรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับควรปรับปรุง และปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้างองค์การ นโยบายผู้บริหารและด้านเทคโนโลยี และปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเภสัชกรในสถานพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นผู้บริหารควรเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนางานและในการกำหนดนโยบายขององค์การให้อิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย สนับสนุนความก้าวหน้าบุคลากร จัดให้มีการอบรมเป็นระยะๆ และมีการติดตามประเมินผลด้วย

อารีรัตน์ มณีรัตน์ (2547) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัย จังหวัดเชียงราย 2547 ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 213 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ฐานะเศรษฐกิจ อาชีพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัย จังหวัดเชียงราย และแรงจูงใจด้านสภาพและลักษณะงาน สัมพันธ์ภาพในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สำลี คิมนารักษ์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 127 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ลดาวัลย์ รุจเศรณี (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 122 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน และการได้รับการอบรมเพิ่มเติม ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.412, 0.336, 0.219$ ที่ค่า $p\text{-value}<0.001, <0.001$ และ 0.001 ตามลำดับ) ปัจจัยสูงใจแต่ละด้าน และโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.420, p<0.001$)

สุเมธ ทิพยชาติ (2533) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานและการรับรู้ในบทบาท การให้บริการสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพิษณุโลก โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 225 คน พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับกลาง และในด้านการรับรู้บทบาทในการให้บริการสาธารณสุขที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการรับรู้บทบาทอยู่ในเกณฑ์สูง และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

ไพรัช พันธุ์อุดม (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาท อาสาสมัครสาธารณสุข ในงานสาธารณสุขมูลฐานของศูนย์สุขภาพชุมชนในเครือข่ายโรงพยาบาลพรหมคีรี นครศรีธรรมราช สุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม พบว่า เพศ อายุ ความเพียงพอของรายได้ การมีตำแหน่งอื่นๆ ในหมู่บ้าน และปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับการนิเทศงานจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การได้รับการฝึกอบรมด้านสาธารณสุขมูลฐานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง การได้ไปศึกษาดูงานสาธารณสุขมูลฐานของหมู่บ้านอื่น การรับรู้บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐาน การได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ภรณ์อ่อนงค์ กุลเกล้า (2547) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ คุณลักษณะทางสังคมประชากร คุณลักษณะทางสังคมจิตวิทยา ด้านการสนับสนุนจากองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 79 คนโดยศึกษาทุกหน่วยประชากร พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะทางสังคม

ประชากร ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ปัจจัยคุณลักษณะทางสังคมจิตวิทยา พบว่าแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความรู้ในงานอนามัยแม่และเด็กและการรับรู้ในบทบาทไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก และปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการสนับสนุนงบประมาณ การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ การมีส่วนร่วมของบุคลากรและการสนับสนุนกำลังคน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก

สมพันธ์ หิณฺฐิระนันท์ (2533) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และการรับรู้บทบาทของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์ ของอาจารย์พยาบาลประจำคลินิก 179 คน และนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่4 ปี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 553 คน พบว่า อาจารย์พยาบาลประจำคลินิกและนักศึกษาพยาบาล มีการรับรู้บทบาทของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์อยู่ในเกณฑ์ดี ความรู้ของอาจารย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ของพยาบาล ($r=0.26, p<0.001$) เจตคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บทบาทของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์ ($r=0.49, p<0.01$) และความรู้ของนักศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ของพยาบาล ($r=0.16, p<0.001$) เจตคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บทบาทของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์ ($r=0.46, p<0.01$)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบอธิบาย (Cross-sectional explanatory research) เป็นการศึกษาาระยะสั้นๆ เก็บข้อมูลครั้งเดียว ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในกระทรวงสาธารณสุข ของเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 มีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ที่ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 จำนวน 36 แห่ง รวมเจ้าพนักงานเภสัชกรรมจำนวน 134 คน เก็บข้อมูลช่วงเดือนกันยายน 2550

1.2 กลุ่มตัวอย่าง จากการสุ่มอย่างง่ายของการวิจัยนี้ คือ เจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ที่ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 จำนวน 101 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดตัวอย่าง ตามสูตรของจักรกฤษณ์ สำราญใจ (2542) และยามาเน (Yamane, 1973) ดังนี้

$$\text{สูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง}(n) \quad n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

โดย N คือ จำนวนประชากรที่ทำการศึกษาเท่ากับ 134 คน

d คือ ขอบเขตของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5

$$\text{ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง}(n) \text{ เท่ากับ} \quad \frac{134}{1 + (0.05)^2} = 101 \text{ คน}$$

คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในแต่ละจังหวัดในเขตตรวจราชการที่ 2 โดยวิธีการคำนวณตามสัดส่วนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 101 คน ซึ่งในกรณีที่โรงพยาบาลนั้นมีจำนวนเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณตามสัดส่วน การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ

ง่ายโดยหัวหน้างานเภสัชกรรมโรงพยาบาลนั้นๆ ส่วนโรงพยาบาลที่จำนวนเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณตามสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าพนักงานเภสัชกรรมทุกคนที่มีปฏิบัติงานอยู่ของโรงพยาบาลนั้น ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2

จังหวัด	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ (คน)
ตาก	20	15
พิษณุโลก	40	30
เพชรบูรณ์	25	19
สุโขทัย	29	22
อุตรดิตถ์	20	15
รวม	134	101

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ และสภาพการณ์ความเป็นจริงในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

2.1.2 สร้างแบบสอบถามการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน มีวิธีการดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดการรับรู้ต่อบทบาทของ อัลพอร์ด(Altpord, 1937 อ้างถึงในอารีรัตน์ มณีรัตน์ 2547: 16) และพอตเตอร์และลอเวอร์ (Porter and Lalwer, 1968) และศึกษาจาก

เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจากงานวิจัยของสุเมธ ทิพยชาติ(2533) และสมพันธ์ หิญชีระนันท์ (2533) ในการศึกษาการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุข โดยที่ผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลงข้อความในข้อคำถามบางข้อ เพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลชุมชนของกลุ่มตัวอย่าง และตัดข้อคำถามบางข้อออกเพื่อความเหมาะสม โดยปรับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาคณค้วาอิสระ ให้เข้ากับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรม โรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

2) สร้างและปรับข้อคำถามปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านงานเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล โดยการรวบรวมคำสำคัญของแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นคำจำกัดความ โดยข้อคำถามที่สร้างและปรับจะสอดคล้องกับคำจำกัดความและการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในปัจจุบัน

2.1.3 สร้างแบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรม ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน มีวิธีการดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาจากเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจากงานวิจัยของ รัศมีเกียรติ จิรันธรและคณะ (2549) และสุเมธ ทิพยชาติ (2533) ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจ และความไม่พอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยที่ผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลงข้อความในข้อคำถามบางข้อ เพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานงานด้านเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลชุมชนของกลุ่มตัวอย่าง และตัดข้อคำถามบางข้อออกเพื่อความเหมาะสม โดยปรับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาคณค้วาอิสระ ให้เข้ากับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน เภสัชกรรมบริการของเภสัชกร ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

2) สร้างและปรับข้อคำถาม ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านงานเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล โดยการรวบรวมคำสำคัญของแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นคำจำกัดความ โดยข้อคำถามที่สร้างและปรับจะสอดคล้องกับคำจำกัดความ และการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในปัจจุบัน

2.1.4 สร้างแบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของ โรงพยาบาล มีวิธีการดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรม ของมาตรฐานโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข และศึกษาจากเครื่องมือที่เป็น

แบบสอบถามจากงานวิจัยของรักษ์เกียรติ จิรันทร และคณะ(2549) และโพยม วงศ์ภูวรักษ์และคณะ (2543) โดยที่ผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลงข้อความในข้อคำถามบางข้อ เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนของกลุ่มตัวอย่าง และตัดข้อคำถามบางข้อออกเพื่อความเหมาะสม โดยปรับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นว่าอิสระให้เข้ากับในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

2) สร้างและปรับข้อคำถามการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล โดยการรวบรวมคำสำคัญของแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นคำจำกัดความ โดยข้อคำถามที่สร้างและปรับจะสอดคล้องกับคำจำกัดความ และปัจจัยในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในปัจจุบัน

2.2 องค์ประกอบของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง สร้างขึ้นจากงานวิจัยของ รักษ์เกียรติ จิรันทรและคณะ(2549) และสุเมธ ทิพย์ชาติ(2533) โดยผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 สำหรับเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน

โดยนำเกณฑ์มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขปี พ.ศ. 2539 ด้านเภสัชกรรมบริการ มาจัดเป็นหัวข้อในการสอบถามโดยคัดเลือกหัวข้อการปฏิบัติงาน และปรับภาษาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามทั้งประเภทปลายเปิดและปลายปิด ประกอบด้วย 5 ส่วนคือ

2.2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ คำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

2.2.2 ส่วนที่ 2 การรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล จำนวน 8 ข้อ

2.2.3 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุขปี พ.ศ. 2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล ความคิดเห็นหรือความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล สอดคล้องตามแนวคิดทฤษฎีในองค์ประกอบของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory, 1959) ซึ่งใช้วัดองค์ประกอบ 2 มิติ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคำจูนและปัจจัยจูงใจกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 34 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มิติที่ 1 ปัจจัยคำจูน จำนวน 18 ข้อ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1,2,3)
ด้านการนโยบายและการบริหารงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5,6,7)
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 7,8,9,10)
ด้านสภาพการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 11,12,13)
ด้านค่าตอบแทน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 14,15,16)
ด้านความมั่นคงในงาน	จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 17,18)

มิติที่ 2 ปัจจัยจูงใจ จำนวน 16 ข้อ

ด้านความสำเร็จในงาน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 19,20,21,22)
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 22,23,24)
ด้านลักษณะของงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 26,27,28)
ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 29,30,31)
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 32,33,34)

ลักษณะข้อคำถามแต่ละข้อ จะมีการวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ประยุกต์จากไลเคิร์ต (Likert's scale 1932) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ข้อคำถามทั้งหมดมีลักษณะเป็นข้อความเชิงบวก และเชิงลบ และมีการให้คะแนนดังนี้ คือ ข้อคำถามที่เป็นเชิงบวก ได้แก่ ข้อ 1,2,3,4,5,6,7,8,10,11,13,17,19,20,21,22,23,24,25, 28,29,30,31,32,33 และ34

ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 9,12,14,15,16,18,26,27

ข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลางให้ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย ให้ 2 คะแนน
 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน
 ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด ให้ 1 คะแนน
 เห็นด้วยมาก หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก ให้ 2 คะแนน
 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง ให้ 3 คะแนน
 เห็นด้วยน้อย หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย ให้ 4 คะแนน
 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด ให้ 5 คะแนน
 การแปลผลการให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนนเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนและ

ปัจจัยงูใจ ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน โดยนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลผลดังนี้ (Best, 1981)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1.00-1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	อยู่ในระดับน้อย
2.61-3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	อยู่ในระดับมาก
4.21-5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2.4 ส่วนที่ 4 ระดับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงาน

บริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาล โดยบริการแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งได้แก่ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ทั้งในและนอกเวลา ราชการ อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาล และหน่วยงานอื่นๆ นอกโรงพยาบาล เช่น สถานีอนามัย หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยข้อคำถาม 8 ข้อ สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่กำหนดไว้ มีดังนี้

- 1) ควบคุมการจัดการและการจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ ตามใบสั่งยาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย
- 2) ตรวจสอบการสั่งจ่ายยาเกี่ยวกับประวัติการแพ้ยาของผู้มารับบริการ
- 3) ตรวจสอบการสั่งจ่ายยาเกี่ยวกับปฏิกิริยาที่มีต่อกันของยาแก่ผู้มารับบริการ
- 4) ตรวจสอบการสั่งจ่ายยาเกี่ยวกับอาการข้างเคียง การตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาแก่ผู้มารับบริการ

5) จัดทำฉลากยาหรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยารวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา

6) บริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการ ให้ได้รับยาตามใบสั่งยา หรือคำสั่งใช้ยา ในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว

7) ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาแก่ผู้มารับบริการ ในขณะที่ส่งมอบยา

8) จัดระบบการกระจายยาผู้ป่วยในให้สามารถควบคุมและตรวจสอบการรับยาของผู้ป่วยใน

ลักษณะข้อคำถามแต่ละข้อ จะมีการวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ประยุกต์จากไลเคิร์ต (Likert's scale, 1932) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือปฏิบัติตามนั้นได้น้อยที่สุด น้อยปานกลาง มาก และมากที่สุด ข้อคำถามทั้งหมดมีลักษณะเป็นข้อความเชิงบวกและเชิงลบและมีการให้คะแนนดังนี้ คือ

ข้อคำถามที่เป็นเชิงบวก ได้แก่ ข้อ 1,2,4,5,6,7,9,10,11

ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 3,8,12

ข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ปฏิบัติตามนั้นมากที่สุด หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ปฏิบัติตามนั้นมาก หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นมาก ให้ 4 คะแนน

ปฏิบัติตามนั้นปานกลาง หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ปฏิบัติตามนั้นน้อย หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อย ให้ 2 คะแนน

ปฏิบัติตามนั้นน้อยที่สุด หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ปฏิบัติตามนั้นมากที่สุด หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นมากที่สุด ให้ 1 คะแนน

ปฏิบัติตามนั้นมาก หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นมาก ให้ 2 คะแนน

ปฏิบัติตามนั้นปานกลาง หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ปฏิบัติตามนั้นน้อย หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อย ให้ 4 คะแนน

ปฏิบัติตามนั้นน้อยที่สุด หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อยที่สุด ให้ 5 คะแนน

การแปลผลการให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนนระดับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล โดยนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลผลดังนี้ (Best, 1981 และ สุมาลี จันทร์ชดอ, 2543)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1.00-1.81	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.61	อยู่ในระดับน้อย
2.61-3.41	อยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.21	อยู่ในระดับมาก
4.21-5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2.5 ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงาน ด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชนในหมวดต่างๆ เช่น อัตรากำลังคน ภาระงานที่รับผิดชอบ การบริหารจัดการ เป็นต้น

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยนี้ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยงของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

2.3.1 ตรวจสอบด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างข้อคำถามและปรับข้อคำถามบางข้อแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา ภาษา หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามและคำจำกัดความนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหาร ด้านงานบริการเภสัชกรรม จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบด้านเนื้อหา ความสอดคล้องกับคำจำกัดความ สำนวนภาษา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ท่าน ได้นำไปทดลองใช้เพื่อหาความเที่ยงต่อไป

2.3.2 การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน ที่ปฏิบัติงานในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 ได้แก่ เพชรบูรณ์ พิษณุโลก ตาก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ โดยทดลองจำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient : α) ด้วยการใส่โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้านการรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรม เท่ากับ 0.796, 0.885 และ 0.895 ตามลำดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลช่วงเวลาเดียวกันครั้งเดียว (Cross-sectional design) ในช่วงเดือนกันยายน 2550 โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานเภสัชกรรมของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 โดยนำหนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูล จากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามในการวิจัย

3.2 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามการวิจัยถึงกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พร้อมแนบซองตอบกลับที่ติดแสตมป์และปากกา เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการตอบแบบสอบถาม กลับมายังผู้วิจัย

3.3 ส่งไปรษณียบัตรถึงกลุ่มตัวอย่าง หลังจากส่งแบบสอบถามไปแล้วประมาณ 2 สัปดาห์ เพื่อขอบคุณและขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย

3.4 หลังจากส่งแบบสอบถามได้ 30 วัน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามส่งกลับคืนมาทั้งสิ้น 73 ชุด จากแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมด 101 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.28 จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งกลับมา เตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นลำดับ โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบแต่ละชุดพร้อมทั้งกำกับรหัสของข้อมูลแต่ละข้อวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรม บริการโรงพยาบาล โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percent)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ และความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 โดยแบ่งระดับความสัมพันธ์จากสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้ (John W. Best and James V. Kahn, 2003: 374)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
0.01-0.19	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด
0.20-0.39	มีความสัมพันธ์น้อย
0.40-0.59	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.60-0.79	มีความสัมพันธ์มาก
0.80-1.00	มีความสัมพันธ์มากที่สุด

4.6 วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percent)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในกระทรวงสาธารณสุข ของเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขต ที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจและการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในกระทรวงสาธารณสุข ของเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจ กับ การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน กระทรวงสาธารณสุข ของเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2
3. การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในกระทรวงสาธารณสุข ของเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

1. ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงาน ด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

1.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1-4.2

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และวุฒิการศึกษา

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	20	27.40
หญิง	53	72.60
รวม	73	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	55	75.34
คู่	17	23.29
หม้าย	1	1.37
รวม	73	100.00
ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม		
อัตร้าง	27	36.99
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ระดับ 2	12	16.44
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ระดับ 3	1	1.37
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ระดับ 4	4	5.48
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ระดับ 5	15	20.54
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ระดับ 6	14	19.18
รวม	73	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และวุฒิการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วุฒิทางการศึกษาสูงสุด		
ประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์	39	53.42
ปริญญาตรี	34	46.58
รวม	73	100.00
กลุ่มที่จบปริญญาตรี จบในสาขา		
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	2	2.74
สาธารณสุขศาสตร์	23	31.51
สาธารณสุขชุมชน	4	5.48
เศรษฐศาสตร์	1	1.37
รัฐประศาสนศาสตร์	2	2.74
ครุศาสตร์	1	1.37
คอมพิวเตอร์	1	1.37
รวม	34	46.58

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 73 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.60 มีสถานภาพโสดมากที่สุด รองลงมาคือสถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 75.34 และ 23.29 ตามลำดับ โดยดำรงตำแหน่งอัตราจ้าง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.99 รองลงมาคือเจ้าพนักงานเภสัชกรรมระดับ 5 และระดับ 6 คิดเป็นร้อยละ 20.54 และ 19.18 ตามลำดับ และวุฒิทางการศึกษาที่จบปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 46.58 โดยผู้ที่จบปริญญาตรี จบในสาขาสาธารณสุขศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.51

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม
จำแนกตามอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	55	75.34
31 – 40 ปี	10	13.70
41 – 50 ปี	7	9.59
> 50 ปี	1	1.37
รวม	73	100.00
Mean = 28.5 , S.D. = 7.8 , Min = 20.0 , Max = 52		
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรม		
บริการ		
1 – 5 ปี	36	49.31
6 – 10 ปี	21	28.77
11 – 15 ปี	8	10.96
16 – 20 ปี	3	4.11
21 – 25 ปี	4	5.48
26 – 30 ปี	1	1.37
รวม	73	100.00
Mean = 7.1 , S.D. = 6.5 , Min = 1.0 , Max = 30		

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 73 คน มีอายุเฉลี่ย 28.5 ± 7.8 ปี (mean \pm S.D.) โดยอายุน้อยที่สุดคือ 20 ปี อายุมากที่สุดคือ 52 ปี กลุ่มอายุที่มีมากที่สุด คือ 20-30 ปี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการเฉลี่ย เท่ากับ 7.1 ± 6.5 ปี (mean \pm S.D.) โดยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ 1 ปี มากที่สุดคือ 30 ปี และกลุ่มประสบการณ์ที่พบมากที่สุดอยู่ระหว่าง 6-10 ปี

1.2. การรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการ สาธารณสุขที่ 2 โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการ สาธารณสุขที่ 2 รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

การรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ควบคุมการจัดการและการจ่ายยา แก่ผู้มารับบริการ ตามใบสั่งยาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว	3.75	0.878	มาก
2. ตรวจสอบประวัติการแพ้ยาของผู้มารับบริการในการสั่งจ่ายยา เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย	3.26	1.202	ปานกลาง
3. ตรวจสอบปฏิกิริยาที่มีต่อกันของยา ในการสั่งจ่ายยา แก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย	3.05	1.039	ปานกลาง
4. ตรวจสอบ อาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ในการสั่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย	3.08	1.077	ปานกลาง
5. จัดทำฉลากยา หรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยา รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง	3.81	0.995	มาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้าน
เภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม (ต่อ)

การรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงาน ด้านเภสัชกรรมบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
6. บริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการ ให้ ได้รับยาตามใบสั่งยา หรือคำสั่งใช้ยาใน แฟ้มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว	3.73	0.902	มาก
7. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาแก่ ผู้มารับบริการ ในขณะที่ส่งมอบยา (Drug counseling) เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ยา ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย	3.40	0.996	ปานกลาง
8. จัดระบบการกระจายยาผู้ป่วยใน ให้ สามารถควบคุมและตรวจสอบการรับยา ของผู้ป่วยในได้	3.44	0.957	มาก
เฉลี่ยโดยรวม	3.44	1.006	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของ
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล ในเขตตรวจ
ราชการสาธารณสุขที่ 2 มีการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
(mean = 3.44, SD = 1.006) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการจัดทำฉลากยาหรือสื่อเพื่อแนะนำการ
ใช้ยารวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง มี
ระดับการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean = 3.81, SD = 0.995) และ
ด้านที่มีการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมากรองลงมา คือ การควบคุมการจัดการ
และการจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการตามใบสั่งยาให้เป็นที่ไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว (mean =
3.75, SD = 0.878) และด้านบริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการ ให้ได้รับยาตามใบสั่งยา หรือคำสั่ง
ใช้ยาในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว (mean = 3.73, SD = 0.902)
และด้านที่มีการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ตรวจสอบปฏิกิริยาที่มี

ต่อกันของยา ในการส่งจ่ายยา แก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้ส่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย (mean = 3.05, SD = 1.039)

1.3 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม จำแนกตามด้านปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ปัจจัยค้ำจุน			
การปกครองบังคับบัญชา	3.87	0.647	มาก
นโยบายและการบริหารงาน	3.91	0.643	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	4.05	0.651	มาก
สภาพการทำงาน	3.20	0.592	ปานกลาง
ค่าตอบแทน	3.15	0.862	ปานกลาง
ความมั่นคงในงาน	3.27	0.736	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.57	0.688	มาก
ปัจจัยจูงใจ			
ความสำเร็จในงาน	3.64	0.510	มาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.33	0.642	ปานกลาง
ลักษณะของงาน	3.54	0.717	มาก
ความรับผิดชอบ	3.35	0.612	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในงาน	2.99	0.705	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.37	0.637	ปานกลาง
เฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	3.47	0.662	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean = 3.47, SD = 0.662) เมื่อนำมาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยค้ำจุนรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean = 3.57, SD = 0.688) โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 4.05, SD = 0.651) และด้านปัจจัยจูงใจรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.37, SD = 0.637) โดยด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 3.64, SD = 0.510) และความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (mean = 2.99, SD = 0.705)

1.4 ข้อมูลระดับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ทั้งรายด้านและโดยรวม

การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ควบคุมการจัดการและการจ่ายยา แก่ผู้มารับบริการ ตามใบสั่งยาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว	3.38	0.810	ปานกลาง
2. ตรวจสอบประวัติการแพ้ยาของผู้มารับบริการในการสั่งจ่ายยา เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย	3.23	1.048	ปานกลาง
3. ตรวจสอบปฏิกริยาที่มีต่อกันของยา ในการสั่งจ่ายยา แก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย	3.03	0.942	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของ
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ทั้งรายด้านและโดยรวม (ต่อ)

การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
4. ตรวจสอบ อาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ในการส่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้ส่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย	2.99	0.890	ปานกลาง
5. จัดทำฉลากยา หรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยา รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง	3.62	0.860	มาก
6. บริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการ ให้ได้รับยาตามใบสั่งยา หรือคำสั่งใช้ยาในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว	3.67	0.817	มาก
7. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาแก่ผู้มารับบริการ ในขณะที่ส่งมอบยา (Drug counseling) เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย	3.60	0.846	มาก
8. จัดระบบการกระจายยาผู้ป่วยใน ให้สามารถควบคุมและตรวจสอบการรับยาของผู้ป่วยในได้	3.32	0.941	ปานกลาง
เฉลี่ยโดยรวม	3.35	0.894	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการ สาธารณสุขที่ 2 มีการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.35, SD =

0.894) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับยาตามใบสั่งหรือคำสั่งใช้ยาในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้อง ปลอดภัยและรวดเร็ว มีการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (mean = 3.67, SD = 0.817) และด้านที่มีการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมากรองลงมา คือ จัดทำฉลากยา หรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยา รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง (mean = 3.62, SD = 0.860) และด้านที่มีระดับการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตรวจสอบอาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ในการส่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้ส่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย (mean = 2.99, SD = 0.890)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาลของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(r) การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ	p-value
การรับรู้ต่อบทบาท	0.469	<0.001
ความพึงพอใจรวม	0.525	<0.001
ปัจจัยคำจูน		
การปกครองบังคับบัญชา	0.444	<0.001
นโยบายและการบริหารงาน	0.395	0.001
ความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน	0.519	<0.001
สภาพการทำงาน	0.131	0.271
ค่าตอบแทน	0.082	0.490
ความมั่นคงในงาน	0.124	0.298
ปัจจัยคำจูนโดยรวม	0.440	<0.001

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเกษตรกรรมบริการของเจ้าพนักงานเกษตรกรรม (ต่อ)

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(r) การปฏิบัติงานด้านเกษตรกรรมบริการ	p-value
ปัจจัยเชิงใจ		
ความสำเร็จในงาน	0.483	<0.001
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.432	<0.001
ลักษณะของงาน	0.294	0.012
ความรับผิดชอบ	0.368	0.001
ความก้าวหน้าในงาน	0.332	0.004
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	0.516	<0.001

จากตารางที่ 4.6 พบว่าการรับรู้ต่อบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเกษตรกรรมบริการในระดับปานกลาง ($r = 0.469, p < 0.001$) ความพึงพอใจรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเกษตรกรรมบริการในระดับปานกลาง ($r = 0.525, p < 0.001$) โดยด้านปัจจัยด้านรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเกษตรกรรมบริการในระดับปานกลาง ($r = 0.440, p < 0.001$) และด้านปัจจัยเชิงใจรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเกษตรกรรมบริการในระดับปานกลาง ($r = 0.516, p < 0.001$)

เมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r = 0.519, p < 0.001$) รองลงมาคือด้านการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.458, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนด้านสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเกษตรกรรมบริการของเจ้าพนักงานเกษตรกรรม

เมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยเชิงใจ พบว่าด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r = 0.483, p < 0.001$) รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($r = 0.432, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3. การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรม บริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

ปัญหาอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านกำลังคน			ด้านกำลังคน		
- ไม่เพียงพอกับปริมาณภาระงาน ด้านเภสัชกรรมบริการ	24	32.88	- จัดหาบุคลากรเพิ่ม	16	21.92
- เพียงพอกับปริมาณงาน แต่การ กระจายงานไม่เหมาะสม	4	5.48	- กระจายงานด้าน เภสัชกรรมบริการ ให้เหมาะสมกับ กำลังคนที่มีอยู่	2	2.74
ด้านภาระงาน			ด้านภาระงาน		
- ภาระงานมากส่งผลกระทบต่อ ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรม บริการ	5	6.85	- มอบหมายงานด้าน เภสัชกรรมบริการ ให้เท่าเทียมกัน	2	2.74
- ความไม่ชัดเจนในภาระการ ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรม บริการ	2	2.74	- กำหนดบทบาทที่ ชัดเจน	6	8.22
ด้านการบริหารจัดการ			ด้านการบริหารจัดการ		
- ไม่ได้รับการสนับสนุนในการ พัฒนาศักยภาพบุคลากร	3	4.11	- กำหนดแผนปฏิบัติ งานด้านเภสัชกรรม บริการที่ชัดเจน	1	1.37
- ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	2	2.74	- ให้การสนับสนุน	4	5.48
- แผนกำลังคนไม่ชัดเจน	1	1.37	- การพัฒนาศักยภาพ บุคลากร		
- อำนาจในการตัดสินใจลำบาก	1	1.37			

จากตารางที่ 4.7 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล โดยภาพรวมพบว่า ด้านกำลังคนไม่เพียงพอกับปริมาณภาระงานด้านเภสัชกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 32.88 ด้านภาระงานที่มีปริมาณภาระมากส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 6.85 ด้านการบริหารจัดการไม่ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 4.11 และ 2.74 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล โดยภาพรวมพบว่า ด้านกำลังคนควรจัดสรรบุคลากรเพิ่มให้เพียงพอกับปริมาณงานด้านเภสัชกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 21.92 ด้านภาระงานควรมอบหมายงานด้านเภสัชกรรมบริการให้เท่าเทียมกันและกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 2.74 และ 8.22 ตามลำดับ ด้านการบริหารจัดการงานด้านเภสัชกรรมบริการ ควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน และให้การสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 1.37 และ 5.48 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบอธิบาย (Cross-sectional explanatory research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในกระทรวงสาธารณสุขของเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 ศึกษาการรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

1.1.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจ กับ การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

1.1.3 ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ศึกษา ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าพนักงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน ที่ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลในเขตตรวจราชการสาธารณสุข เขตที่ 2 จำนวน 36 แห่ง รวมเจ้าพนักงานเภสัชกรรมจำนวน 134 คน เก็บข้อมูลช่วงเดือนกันยายน 2550

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่ายตามอัตราส่วนของกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลในเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 จำนวน 101 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามที่มี 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ และส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Content Validity) ตรวจสอบเนื้อหา วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient: α) ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้านการรับรู้ต่อบทบาท ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล เท่ากับ 0.796, 0.885 และ 0.895 ตามลำดับ

1.2.3 การดำเนินการเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนกันยายน 2550 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่ง ส่งแบบสอบถามการวิจัยถึงกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ โดยแนบหนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูล จากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แนะนำตัวชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามในการวิจัย จำนวนผู้วิจัยได้รับ ได้รับแบบสอบถามส่งกลับคืนมาทั้งสิ้น 73 ชุด จากแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมด 101 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.28

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป กำหนดหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72.60 มีอายุเฉลี่ย 28.5 ± 7.8 ปี มีสถานภาพ โสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.34 โดยดำรงตำแหน่งอัตราจ้างมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.99 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการเฉลี่ยเท่ากับ 7.1 ± 6.5 ปี และวุฒิทางการศึกษาที่จบปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 46.58

1.3.2 การรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 มีการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean = 3.44, SD = 1.006) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการจัดทำฉลากยาหรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยารวมทั้งให้คำ แนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง มีการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean = 3.81, SD = 0.995) และด้านที่มีการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมากรองลงมา คือ การควบคุมการจัดการและการจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการตามใบสั่งยาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว (mean = 3.75, SD = 0.878) และด้านบริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับยาตามใบสั่งยา หรือคำสั่งใช้ยาในเพิ่มประวัติผู้มารับบริการอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว (mean = 3.73, SD = 0.902) และด้านที่มีการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ตรวจสอบปฏิกิริยาที่มีต่อกันของยา ในการสั่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย (mean = 3.05, SD = 1.039)

1.3.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean = 3.47, SD = 0.662) เมื่อนำมาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยค้ำจุนรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean = 3.57, SD = 0.688) โดยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 4.05, SD = 0.651) และด้านปัจจัยจูงใจรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.37, SD = 0.637) โดยความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 3.64, SD = 0.510) และความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (mean = 2.99, SD = 0.705)

1.3.4 การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 มีการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.35, SD = 0.894) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับยาตามใบสั่ง หรือคำสั่งใช้ยาในเพิ่มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้อง ปลอดภัยและรวดเร็ว มีการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean = 3.67, SD = 0.817) และด้านที่มีการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมากรองลงมา คือ จัดทำฉลากยา หรือจัดทำสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยารวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง (mean = 3.62, SD = 0.860) และด้านที่มีการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตรวจสอบอาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ในการสั่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย (mean = 2.99, SD = 0.890)

1.3.5 ความสัมพันธ์ของการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

1) การรับรู้ต่อบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.469, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5.1

2) ความพึงพอใจรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.525, p < 0.001$) โดยด้านปัจจัยค้ำจุนรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการในระดับปานกลาง ($r = 0.440, p < 0.001$) และด้านปัจจัยจูงใจรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการในระดับปานกลาง ($r = 0.516, p < 0.001$) ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5.2

เมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r = 0.519, p < 0.001$) รองลงมาคือด้านการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.458, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนด้านสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

เมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยจูงใจ พบว่าด้านความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r = 0.483, p < 0.001$) รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($r = 0.432, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.3.6 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2

1) **ปัญหาอุปสรรค** โดยภาพรวมพบว่า ด้านกำลังคนไม่เพียงพอกับปริมาณภาระงานด้านเภสัชกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 32.88 ด้านภาระงานที่มีปริมาณภาระมากส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 6.85 ด้านการบริหารจัดการไม่ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 4.11 และ 2.74 ตามลำดับ

2) **ข้อเสนอแนะ** โดยภาพรวม พบว่า ด้านกำลังคนควรจัดสรรบุคลากรเพิ่มให้เพียงพอกับปริมาณงานด้านเภสัชกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 21.92 ด้านภาระงานควรมอบหมาย

งานด้านเภสัชกรรมบริการให้เท่าเทียมกันและกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 2.74 และ 8.22 ตามลำดับ ด้านการบริหารจัดการงานด้านเภสัชกรรมบริการ ควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน และให้การสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 1.37 และ 5.48 ตามลำดับ

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาทและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2539 ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในกระทรวงสาธารณสุขของเขตตรวจราชการสาธารณสุขเขตที่ 2 ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 28 ปี สภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 73.50 ดำรงตำแหน่งเป็นอัตราจ้างมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการเฉลี่ย 7 ปี โดยมีวุฒิทางการศึกษาสูงสุดมีจำนวนใกล้เคียงกันระหว่างวุฒิปริญญาตรีเภสัชศาสตรบัณฑิตและวุฒิปริญญาตรี จากข้อมูลพบว่าเจ้าพนักงานเภสัชกรรมส่วนใหญ่พึงจบการศึกษาและเข้าปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในตำแหน่งอัตราจ้าง ส่วนเจ้าพนักงานที่ดำรงตำแหน่งข้าราชการมักเป็นเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่จบมานานแล้ว แสดงถึงความแตกต่างกันในส่วนของความก้าวหน้า ความมั่นคงในการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังเช่นเดียวกับงานวิจัยของวนิดา บรรจงเจริญเลิศ (2548) และสำลี คิมนาร์ักษ์ (2545)

2.2 การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาล ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 มีการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับยาตามใบสั่ง หรือคำสั่งใช้ยาในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้อง ปลอดภัยและรวดเร็ว มีการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ จัดทำฉลากยา หรือสื่อเพื่อแนะนำการใช้ยา รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ใช้ยาได้อย่างถูกต้อง

ด้านที่มีการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตรวจสอบอาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ในการส่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะ

นำเสนอผู้ส่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย เพราะเนื่องมาจากการตรวจสอบอาการข้างเคียง และการตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ส่วนใหญ่จะต้องได้รับยืนยันโดยเภสัชกรก่อนจึงอาจมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ

2.3 การรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนพบว่าโดยรวมมีการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล อาจเนื่องมาจากเจ้าพนักงานเภสัชกรรมรู้สึกเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของงานด้านเภสัชกรรมบริการจากวิสัยทัศน์พันธกิจและขอบเขตของงานบริการเภสัชกรรมที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมกระทรวงสาธารณสุข และต้องปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดภายใต้การกำกับดูแลความถูกต้องของเภสัชกร ให้เป็นไปตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติที่ได้รับ ตลอดจนความคาดหวังของตนเองและสังคมต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมธ ทิพย์ชาติ (2533) และไพรัช พันธุ์อุดม (2548)

2.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

ความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า

2.4.1 ปัจจัยคำจูน

1) **ด้านการปกครองบังคับบัญชา** เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปกครองของหัวหน้างานเภสัชกรรม ในกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ การดำเนินงานการควบคุม กำกับ และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานรวมถึงการให้คำแนะนำหรือการมอบหมายงานความรับผิดชอบต่างๆ ซึ่งการมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและเหมาะสมทำให้เอื้อต่อการดำเนินงานตามพันธกิจอย่างมีคุณภาพ มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาและสายการประสานงานทั้งในและระหว่างหน่วยงาน ทำให้เจ้าพนักงานเภสัชกรรมผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงโครงสร้างของหน่วยงานและสามารถประสานงานกับบุคคลต่างๆ ตามสายการบังคับและสายการประสานงานได้ เพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย สอดคล้องกับการวิจัยของลดาวลัย รุจเสรีณี (2546)

2) *ด้านนโยบายและการบริหารงาน* เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับมากและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โดยการบริหารจัดการของหน่วยงาน เภสัชกรรมในการกำหนดขอบเขตของบริการเภสัชกรรมของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม มีกลไกการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเภสัชกรรม มีนโยบายของหน่วยงานที่ชัดเจน ทำให้เจ้าพนักงานเภสัชกรรมผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจเป้าหมาย ทราบบทบาทของตนเอง มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุผลในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ สอดคล้องกับการวิจัยของวนิดา ลดาวัลย์ รุจเศรษฐี (2546) และบรรจงเจริญเลิศ(2548)

3) *ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน* เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับมากและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการทำงานร่วมกัน เป็นความสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมกับหัวหน้างานเภสัชกรรม เภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ร่วมงานกันในด้านของความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นมิตร การปรึกษาหารือและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งการมีสัมพันธ์ภาพที่ดี การสื่อให้เข้าใจและ โน้มน้าวใจให้ผู้ร่วมงานอยากปฏิบัติงาน ผลักดันงานไปสู่ความสำเร็จ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ เกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องการวิจัยของอารีรัตน์ มณีรัตน์ (2547)

4) *ด้านสภาพการทำงาน* เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โดยการดูแลอาคารสถานที่ปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อม การดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์ การจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานเภสัชกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลระบบงานหรือกระบวนการให้บริการด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมให้มีความสะอาด สะดวก สบาย เหมาะสมกับการพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างปลอดภัยและความพึงพอใจให้แก่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมผู้ปฏิบัติงาน แต่ผลงานวิจัยที่ศึกษานี้พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ อาจเนื่องมาจากยังไม่มีการจัดทำคู่มือหรือขอบเขตการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ชัดเจน ส่วนใหญ่มีแต่ของเภสัชกร หรือ สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์การปฏิบัติงานของโรงพยาบาลชุมชนมีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน หรือระบบงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของสำลี คิมนาร์กย์ (2545)

5) *ด้านค่าตอบแทน* เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลในรูปตัวเงินหรือสวัสดิการต่างๆ ที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมได้รับ เช่น เงินเดือน การรักษาพยาบาล รวมทั้งการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ แต่ผลงานวิจัยที่ศึกษานี้พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรม

บริการ อาจเนื่องมาจากค่าตอบแทนที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมได้รับเช่น เงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและสวัสดิการต่างๆ มีความใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอัตราจ้างซึ่งไม่ตรงกับความต้องการและไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของลดาวัลย์ รุจเศรณี (2546)

6) **ด้านความมั่นคงในงาน** เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่มีต่อความมั่นคงในบทบาทหน้าที่ ความยั่งยืนของวิชาชีพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาล ซึ่งช่วยกระตุ้นให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งทำให้เกิดการพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในงานวิจัยนี้ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ อาจเนื่องมาจากเจ้าพนักงานเภสัชกรรมส่วนใหญ่เป็นอัตราจ้าง ที่มีความมั่นคงในงานในระดับต่ำเหมือนกัน ซึ่งไม่สอดคล้องการวิจัยของวนิดา บรรจงเจริญเลิศ (2548)

2.4.2 ปัจจัยจูงใจ

1) **ด้านความสำเร็จในงาน** เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับมากและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โดยเจ้าพนักงานเภสัชกรรมสามารถปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่สามารถปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการได้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีความภูมิใจในผลสำเร็จของงาน มีความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องการวิจัยของวนิดา บรรจงเจริญเลิศ (2548)

2) **ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โดยได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการจากหัวหน้างานเภสัชกรรม เภสัชกรและเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ร่วมงานกัน โดยการยอมรับนี้อาจจะแสดงออกโดยการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การยอมรับฟังความคิดเห็น ซึ่งเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนมาก ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องการวิจัยของวนิดา บรรจงเจริญเลิศ (2548)

3) **ด้านลักษณะของงาน** เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับมากและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โดยเป็นความรู้สึกของเจ้าพนักงาน

เภสัชกรรมที่มีต่อลักษณะงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่อยากปฏิบัติ น่าสนใจ งานที่สร้างสรรค์ งานที่ทำทลายความสามารถ ต้องใช้ทักษะเฉพาะก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องการกับการวิจัยของอุมพร วงศ์ประยูรและคณะ(2545) และอารีรัตน์ มณีรัตน์ (2547)

4) **ด้านความรับผิดชอบ** เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ เป็นความพึงพอใจของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกร ให้รับผิดชอบงานด้านเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาล มีอำนาจความรับผิดชอบงานได้เต็มที่ มีอำนาจในการตัดสินใจ ปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ มีความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องการวิจัยของวนิดา บรรจงเจริญเลิศ(2548)

5) **ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน** เจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคิดเห็นในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ โดยโอกาสที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น การมีโอกาที่จะได้รับพิจารณาความดีความชอบ การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาต่อ ฝึกอบรมและดูงานทำให้เจ้าพนักงานเภสัชกรรมผู้ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับผู้ปฏิบัติงานระหว่างประจำการอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องการวิจัยของวนิดา บรรจงเจริญเลิศ (2548)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 สำหรับผลการวิจัย พบปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน แสดงให้เห็นถึงการประสบความสำเร็จ มีคนยอมรับและมีความรับผิดชอบในงานที่ตนได้รับมอบหมาย การส่งเสริมให้ก้าวหน้า มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นจึงจำเป็นที่องค์กรจะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าพนักงานเภสัชกรรมผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานเภสัชกรรมให้ร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง อาจใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจแบบจูงใจตนเอง เป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจูงใจให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมี ส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกัน พยายามสร้างสรรค์ให้เกิดความร่วมมือและร่วมมือในบรรดา ผู้ปฏิบัติงาน สร้างทำทีในการเป็นพวกพ้องขึ้นในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การนำวิธีให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วน ร่วมในการปฏิบัติงาน การกำหนดวัตถุประสงค์ เกณฑ์ควบคุมงาน ตลอดจนการมีสิทธิมีเสียงต่างๆ จะช่วยให้เกิดความรักและความห่วงใยในงานและองค์กรของตนขึ้น

3.1.2 สำหรับผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญ โดยภาพรวมของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการตาม มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับการ ปฏิบัติงานตามลำดับ เป็นการแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเป็นสิ่ง สำคัญที่จะทำให้งานสัมฤทธิ์ผลตามที่ตั้งใจ ผู้บังคับบัญชาจึงควรใช้ทั้งพระเดชและพระคุณ รู้จัก สร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่น เสียสละ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมี ส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกัน สร้างความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิด ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน สร้างบรรยากาศแบบมิตรภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนด นโยบายในการบริหารงานที่แน่ชัด เป็นลักษณะการมีส่วนร่วม มีการติดต่อสื่อสารที่ดีภายใน หน่วยงาน เพื่อให้เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพการทำงาน ผู้บริหารองค์กรควรสนับสนุนกำลังคน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้อย่าง เพียงพอและเหมาะสม เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

3.1.3 สำหรับผลการวิจัยการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาลในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 2 ซึ่งด้านที่มีระดับการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตรวจสอบอาการข้างเคียง และ การตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ในการส่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะ นำเสนอผู้ส่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย และด้านที่มีระดับรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง คือ ตรวจสอบปฏิกิริยาที่มีต่อกันของยา ในการส่งจ่ายยา แก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะ นำเสนอผู้ส่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วย การปฏิบัติงานด้านนี้จำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้ทาง เภสัชศาสตร์ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมาก ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ พบว่าเจ้าพนักงาน เภสัชกรรมส่วนใหญ่ขาดการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อในการปฏิบัติงานให้มี

ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับกำลังคนไม่เพียงพอกับปริมาณภาระงานด้านเภสัชกรรม บริการที่มีปริมาณมากส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงาน เภสัชกรรม

ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุข เภสัชกร โรงพยาบาลต่างๆ ควรประชาสัมพันธ์รับบทบาท และการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการตามเกณฑ์มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของ โรงพยาบาลแก่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมให้ทราบมากขึ้น สร้างทัศนคติที่ดีแก่เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ในการพัฒนาตนเองให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งถือเป็นแนวทางที่ดีในการพัฒนางานเภสัชกรรม โรงพยาบาลให้มีคุณภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยมากที่สุด นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น การ ประชุม อบรมเพิ่มทักษะและองค์ความรู้ การได้รับการศึกษาต่อ เพื่อให้การดำเนินงานด้าน เภสัชกรรมบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ปัจจัยด้านคำจูงด้านสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน ซึ่งใน การวิจัยนี้พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงาน เภสัชกรรม ตามมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมของ โรงพยาบาล ซึ่งจากข้อมูลปัญหาอุปสรรคใน การปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่พบในภาพรวมนั้นด้านกำลังคน ไม่เพียงพอกับปริมาณภาระงานด้านเภสัชกรรมบริการ อีกทั้งด้านภาระงานที่มีปริมาณภาระงานมาก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม และควร การได้รับสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาตัวแปรดังกล่าวและตัว แปรอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อนำมาเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการ เช่น ศึกษาความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขต่อบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ใน โรงพยาบาลชุมชน

3.2.2 บทบาทของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีหลายด้าน คือ เภสัชกรรมบริการ บริหาร เภสัชภัณฑ์ เภสัชสนเทศ เภสัชกรรมการผลิต เภสัชกรรมชุมชน จึงควรมีการศึกษาการปฏิบัติงาน บริการเภสัชกรรม โรงพยาบาลของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมในด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการ บริหารงานบุคคลแก่หัวหน้างานเภสัชกรรมหรือผู้บริหารระดับสูงในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ เภสัชกรรม โรงพยาบาลต่อไป

3.2.3 ควรศึกษาการปฏิบัติงานบริการเภสัชกรรม โรงพยาบาลของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม ตามมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การ

**พัฒนางานคุณภาพงานบริการเภสัชกรรม โรงพยาบาลให้ต่อเนื่องและสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง
บริบทของการบริการสุขภาพ**

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล (2541) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2547) *มาตรฐานบริการสาธารณสุข*
กรุงเทพมหานคร สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข
- คณะทำงานประสานงาน โครงการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล (2540) *มาตรฐานโรงพยาบาล*
ฉบับปีกาจอณาภิเษก พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
งานพัฒนาบุคลากร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ (2548) *ข้อมูลบุคลากรตาม GIS*
สรุปผลการตรวจราชการและนิเทศงานสาธารณสุขเขต 2 ปี 2548 เพชรบูรณ์ สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
- จักรกฤษณ์ สำราญใจ (2542) “การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย”
วารสารราชภัฏลำปาง 1,1: 56-73
- นิชา ธีรวัฒน์ (2545) “การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติ พนักงานโรงแรมใน
ภาคตะวันออก” *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2534) *พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขภาพศึกษา*
กรุงเทพมหานคร เจ้าพระยาการพิมพ์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) *จิตวิทยาการบริหารบุคคล* กรุงเทพมหานคร สหมิตรออฟเซต
- พรรณีภา อกนิษฐาภิชาติ (2548) “การบริหารคุณภาพงานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล”
SWU J Pharm Sci 10,1: 94-103
- ไพรัช พันธุ์อุดม (2548) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัคร
สาธารณสุข ในงานสาธารณสุขมูลฐานของศูนย์สุขภาพชุมชนในเครือข่ายโรงพยาบาล
พรหมคีรี นครศรีธรรมราช” *วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต*
มหาวิทยาลัยมหิดล
- ไพยม วงศ์ภูวรักษ์ และคณะ (2544) “ทัศนคติของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุขต่อบทบาท
ของเภสัชกรโรงพยาบาล ตามเกณฑ์มาตรฐานงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล ของกระทรวง
สาธารณสุข” *สงขลานครินทร์เวชสาร* 18,3: 175-187

- ภรณ์อนงค์ กุลเกล้า (2547) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วนิดา บรรจงเจริญเลิศ (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเภสัชกรในสถานพยาบาลสังกัด
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอก
บริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- รัชนีเกียรติ จิรินทร์ และคณะ (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร
ประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ(PCU): กรณีศึกษาในภาคใต้ตอนบน”
สงขลานครินทร์เวชสาร 24,6: 505-516
- รัศมี พันธุลาก (2545) “ความคิดเห็นของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ตามบทบาทหน้าที่ด้านวิชาการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ราชบัณฑิตยสถาน (2531) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์
- ลดาวัลย์ รุ่งเสริม (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงานกับ
ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย”
วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สราวุธ วัลลพฤกษ์ (2543) “ศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการ
วางแผนพัฒนาและแก้ไขปัญหาสาธารณสุขระดับชุมชน จังหวัดอุดรธานี” วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากร
มหาวิทยาลัยมหิดล
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2549) มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับเฉลิมพระเกียรติ
ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บนเส้นทางแห่งการเรียนรู้ในกระแสปฏิรูประบบ
สุขภาพ การประชุม National Forum on Hospital Accreditation ครั้งที่ 2
วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 สาระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 23 ตุลาคม 2550 จาก
<http://www.sukhirinhospital.com/datasukpic/preface.html>

- สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล(ประเทศไทย) ร่วมกับกลุ่มงานเภสัชกรรม กองโรงพยาบาลภูมิภาค
มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล สารระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 6 มิถุนายน
2550 จาก <http://www.thaihp.org/index.php?lang=th&option=contentpage&sub=29>
สามารถ เอี่ยมเก็บ และคณะ (2546) “ความคลาดเคลื่อนทางยาในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาล
พุทธชินราช พิษณุโลก” วารสารวิชาการสาธารณสุข 12,6: 977-982
- สำลี คิมนาร์ภย์ (2545) “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลนครปฐม” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม (2539) *จิตวิทยาสังคม* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- สุพัตรา สุภาพ (2535) *สังคมวิทยา* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- สุมาลี จันทร์ชอล 2543 *การวัดและประเมินผล* กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อกรุงเทพ
- สุเมธ ทิพย์ชาติ (2533) “การปฏิบัติงานและการรับรู้ในบทบาทการให้บริการสาธารณสุขของ
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพิษณุโลก” วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- สมพันธ์ หิญชีระนันท์ (2538) “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และการรับรู้บทบาทของ
พยาบาลในการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์ของอาจารย์พยาบาลประจำคลินิกและนักศึกษา
พยาบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล
- สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ “หน่วยงานภูมิภาครายงานประจำปี 2545 สำนักพัฒนา
เครือข่ายบริการสุขภาพ” สารระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 23 ตุลาคม 2550 จาก
<http://203.157.3.250/Annual2545/index.htm>
- อนุวัฒน์ สุขขุดิกุล “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล” สารระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 23 ตุลาคม 2550 จาก
<http://www.ha.or.th/whatisha.html>
- อารีรัตน์ มณีรัตน์ (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
ของหัวหน้าสถานีอนามัย จังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหา
บัณฑิตสาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อุมาพร วงศ์ประยูรและคณะ (2545) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสถานการณ์
คุณลักษณะของงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยบริการ
ปฐมภูมิ โรงพยาบาลชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Berlo, Davis K. (1966) *The Process of communication*. New York: Holt Rinchart and Winston.

Best, John W. (1981) *Research In Education*. 4 th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-
Hall, Inc.

Best, John W., Kahn James V. (2003) *Research in education*. 9 th ed. A Peason education
Company

Conbrach, Lee J. (1951) Coefficient alpha and the internal structure of test *Psychometrika* 16,3:
297-334

Conbrach, Lee J. (1970) *Essential of Psychology Testing*. 3 rd ed. New York: Harper & Row,
Publishers, Inc.

Herzberg, Frederick., Mausnee, Barnard and Synderman, Block. (1959) *The Motivation to work*.
New York: John Wiley.

Likert, R. (1932) *A technique for the measurement of attitudes Archives of Psychology*.
New York: Columbia University Press.

Yamane, Taro. (1973) *Statistics: An Introductory Analysis*. 3 rd ed. New York: Harper & Row,
Publishers, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. **ดร.ระวีวรรณ ถิ่นยืนยง** รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
ฝ่ายส่งเสริมพัฒนา
สำนักงานสาธารณสุขเพชรบูรณ์
2. **เภสัชกรหญิงนงา ป้อมเย็น** ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเภสัชกรรมคลินิก
เภสัชกรระดับ 6 โรงพยาบาลบึงสามพัน เพชรบูรณ์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



ที่ ศร 0522.20(บ)/ว

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

16 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ภก.วรวิทย์ ทองน้อย บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีความประสงค์
ทำโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจ กับการ
ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการ
สาธารณสุขที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึง
พอใจกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการ ซึ่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรมในหน่วยงานของท่านเป็น
กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากแต่ละบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยผลการวิจัยจะถูกวิเคราะห์และ
นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในการเสนอแนะต่อทุกฝ่ายที่
เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนางานเภสัชกรรมบริการของโรงพยาบาลให้ดีขึ้นต่อไป และ
ผู้วิจัยจะรายงานผลการวิจัยในภาพรวมให้ทราบภายหลังจากเมื่องานวิจัยเสร็จสิ้น

ในการนี้ ใคร่ขอความร่วมมือจากเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ตอบ
แบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ ซึ่งทางผู้วิจัยได้แนบซองเปล่าติดแสตมป์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการที่จะส่ง
แบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะใดๆ สามารถติดต่อกลับมาได้ที่ รองศาสตราจารย์
ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา ที่ปรึกษาโครงการ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ
ล่วงหน้าเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สราวุธ สุธรรมมาสา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โทร.(02) 503-3610, 5048020 ,8066

โทรสาร. (02) 503-3570



**แบบสอบถาม “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจ
กับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน”**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อบทบาท และความพึงพอใจ
กับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน
โดยข้อมูลที่ได้จากแต่ละบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำมาใช้เฉพาะประโยชน์ทางสถิติของงานวิจัย
เท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวและการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

กรุณาเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพสมรส โสด คู่ หม้าย
 หย่า แยกกันอยู่ อื่นๆ.....
3. ปัจจุบัน ท่านอายุ.....ปี
4. วุฒิการศึกษาที่ท่านได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (เจ้าพนักงานเภสัชกรรม หรือ เทคนิคเภสัชกรรม)
ปริญญาตรี สาขา
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ตำแหน่งเจ้าพนักงานเภสัชกรรมของท่าน ที่ได้รับในปัจจุบัน
 เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ระดับ..... อัตราร้าง อื่นๆ.....
6. บทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานเภสัชกรรมของท่านในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานเภสัชกรรมบริการ งานบริหารคลังและเวชภัณฑ์
 งานให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยาและสุขภาพ งานผลิต
 งานเภสัชกรรมชุมชน อื่นๆ.....
7. ประสบการณ์ ที่ท่านได้ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมบริการโรงพยาบาล ปี

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ต่อบทบาทการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการ
กระทรวงสาธารณสุข ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน**

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

การรับรู้ต่อบทบาท หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ต่อบทบาทตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการ ซึ่งแสดงออกตามระดับการเห็นด้วยมากน้อย ต่อบทบาทที่ถูกกำหนดตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการของกระทรวงสาธารณสุข จากนั้นเจ้าพนักงานเภสัชกรรมตีความ และแสดงพฤติกรรมการทำงานด้านเภสัชกรรมบริการ เพื่อตอบสนองต่อบทบาทตามมาตรฐานที่ถูกกำหนดนั้น โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ได้รับปัจจุบัน ประกอบกับสิ่งที่เคยรับรู้ไว้ในอดีต และเก็บไว้ในความทรงจำ ตลอดจนความคาดหวังของบุคลากรในหน่วยงาน ต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ข้อละเพียงหนึ่งหมายเลข

- โดย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุดกับบทบาทตามข้อความนั้น
 - 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยกับบทบาทตามข้อความนั้น
 - 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลางกับบทบาทตามข้อความนั้น
 - 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากกับบทบาทตามข้อความนั้น
 - 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุดกับบทบาทตามข้อความนั้น

บทบาทเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ด้านเภสัชกรรมบริการ	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย มากที่สุด 5
1. <u>ควบคุมการจัดการและการจ่ายยา</u> แก่ผู้มารับบริการ ตามใบสั่งยาให้เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
2. <u>ตรวจสอบประวัติการแพ้ยา</u> ของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วยให้สามารถปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้ถูกต้อง					

ข้อความ	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย มากที่สุด 5
3. <u>ตรวจสอบปฏิกริยาที่มีต่อกันของยา</u> ของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้ส่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วยให้ปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้ถูกต้อง					
4. <u>ตรวจสอบอาการข้างเคียง และติดตามปฏิกริยา</u> ไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้ส่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วยให้ปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้ถูกต้อง					
5. <u>จัดทำฉลากยา หรือ สื่อเพื่อแนะนำการใช้ยา</u> รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง					
6. <u>บริการส่งมอบยา</u> แก่ผู้มารับบริการ ให้ได้รับยาตามใบสั่งยาหรือคำสั่งใช้ยาในเพิ่มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
7. <u>ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา</u> แก่ผู้มารับบริการในขณะที่ส่งมอบยา (Drug counseling) เพื่อให้ใช้ยาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย					
8. <u>จัดระบบการกระจายยาของผู้ป่วยใน</u> ให้สามารถควบคุมและตรวจสอบการรับยาของผู้ป่วยในได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการ ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าพนักงานเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ในทางที่ดีที่มีต่องานเภสัชกรรมบริการที่ปฏิบัติอยู่ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ข้อละเพียงหนึ่งหมายเลข

- โดย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุดกับข้อความนั้น
 - 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยกับข้อความนั้น
 - 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลางกับข้อความนั้น
 - 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากกับข้อความนั้น
 - 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อความนั้น

ข้อความ	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย มากที่สุด 5
ปัจจัยคำจน					
การปกครองบังคับบัญชา					
1. เภสัชกรรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ของท่านที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการ					
2. เภสัชกรมีการ ควบคุม กำกับ และติดตาม การปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการของท่าน ที่เหมาะสม					
3. เภสัชกร มอบหมายความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการ แก่ท่าน ที่เหมาะสม					

ข้อความ	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย มากที่สุด 5
นโยบายและการบริหารงาน					
4. หน่วยงานเกษตรกรรมของท่าน มีพันธกิจ เป้าหมาย นโยบายชัดเจน ที่แน่ชัด ปฏิบัติงาน เกษตรกรรมบริการเป็นไปอย่างมีระบบ					
5. หน่วยงานเกษตรกรรมของท่าน มีช่องทางกร ติดต่อสื่อสารระหว่างเกษตรกร และสมาชิก ที่ สะดวก และรวดเร็ว					
6. หน่วยงานเกษตรกรรมของท่าน มีระเบียบแนว ปฏิบัติงานเกษตรกรรมบริการที่ชัดเจน					
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน					
7. ในหน่วยงานเกษตรกรรมของท่านมักมีกิจกรรม สังสรรค์กันในวาระสำคัญต่าง ๆ เช่น วันปีใหม่ วันเกิด					
8. เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานเกษตรกรรม บริการ ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจาก เกษตรกรได้					
9. ท่านไม่สามารถพึ่งพาเจ้าพนักงานเกษตรกรรมที่ ร่วมงานกับท่านได้ในการปฏิบัติงานเกษตรกรรม บริการ					
10. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกจ้างที่ร่วมงานกัน ในการปฏิบัติงานเกษตรกรรมบริการ					
สภาพการทำงาน					
11. สถานที่ปฏิบัติงานเกษตรกรรมบริการของท่าน มี ความสะอาด สะดวก สบาย เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน					
12. เจ้าพนักงานเกษตรกรรมที่รับผิดชอบหลักในการ ปฏิบัติงานเกษตรกรรมบริการ ในหน่วยงาน เกษตรกรรมของท่าน มีจำนวนน้อยกว่าภาระ งานที่ต้องรับผิดชอบ					

ข้อความ	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย มากที่สุด 5
13. หน่วยงานเภสัชกรรมของท่าน มี <u>เครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์</u> ที่จำเป็น ในการ ปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการ ที่เหมาะสม					
คำตอบแทน 14. <u>สวัสดิการ</u> ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล <u>น้อยกว่า</u> เจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานเภสัชกรรม บริการในตำแหน่งเดียวกับท่านในโรงพยาบาล แห่งอื่น					
15. <u>คำตอบแทน</u> ที่ท่านได้รับ <u>ไม่มีความเหมาะสมกับ</u> ภาระงานเภสัชกรรมบริการที่ท่านปฏิบัติอยู่					
16. ท่าน <u>ไม่</u> ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้น ขั้นเงินเดือน					
ความมั่นคงในงาน 17. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการของ เจ้าพนักงานเภสัชกรรมของโรงพยาบาลแห่งนี้มี <u>ความมั่นคง</u>					
18. ท่านรู้สึกว่าการการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการ โรงพยาบาลแห่งนี้มีความเสี่ยงที่จะผิดพลาด และถูกฟ้องร้องได้					
ปัจจัยจูงใจ ความสำเร็จในงาน 19. ท่านสามารถปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการใน หน้าที่ได้เสร็จตามกำหนดเวลา					
20. ผลการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการของท่านมี <u>ความสำเร็จ</u> ตามเป้าหมายที่กำหนด					
21. ท่านภูมิใจในผลการปฏิบัติงานเภสัชกรรม บริการที่ผ่านมา					

ข้อความ	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
	1	2	3	4	5
22. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการได้					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
23. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย ในการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการ จากเภสัชกร					
24. เมื่อท่านเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการ เจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ร่วมงานกัน <u>ยอมรับฟังความคิดเห็น</u> ของท่าน					
25. ลูกจ้างให้ความเคารพและยอมรับในในการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการของท่าน					
ลักษณะของงาน					
26. ท่านรู้สึกว่างานเภสัชกรรมบริการที่ท่านปฏิบัติ นั้น <u>ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ</u>					
27. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการของท่านเป็นงานที่ <u>ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะ</u> หรือ <u>ความสามารถเฉพาะ</u>					
28. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการของท่านจำเป็นต้องใช้ <u>ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</u> ในการพัฒนางานอยู่เสมอ					
ความรับผิดชอบ					
29. ท่านมีความพึงพอใจ กับการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ					
30. เภสัชกรกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการให้ท่านตัดสินใจ					

ข้อความ	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
	1	2	3	4	5
31. ท่านปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบได้อย่างมีอิสระ					
32. ท่านได้มีโอกาสนในการเลื่อนตำแหน่ง ให้ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น					
33. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ					
34. ท่านได้รับ โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถทักษะ ในการปฏิบัติงานเภสัชกรรมบริการ เช่น ศึกษาต่อ ประชุมสัมมนา					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการโรงพยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลชุมชน โดยมีบทบาทในหน่วยงานเภสัชกรรม เพื่อปฏิบัติงานเภสัชกรรมด้านเภสัชกรรมบริการแทนเภสัชกร ให้มีคุณภาพเหมาะสม ภายใต้การควบคุมกำกับของเภสัชกร ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2539 โดยบริการแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งได้แก่ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ทั้งในและนอกเวลาราชการ อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลและหน่วยงานอื่นๆ นอกโรงพยาบาล เช่น สถานีอนามัย หน่วยแพทย์เคลื่อนที่

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อละเพียงหนึ่งหมายเลข

- โดย
- 1 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามนั้นน้อยที่สุดกับข้อความนั้น
 - 2 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามนั้นน้อยกับข้อความนั้น
 - 3 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามนั้นปานกลางกับข้อความนั้น
 - 4 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามนั้นมากกับข้อความนั้น
 - 5 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามนั้นมากที่สุดกับข้อความนั้น

ข้อความ	ปฏิบัติ น้อยที่สุด 1	ปฏิบัติ น้อย 2	ปฏิบัติ ปานกลาง 3	ปฏิบัติ มาก 4	ปฏิบัติ มากที่สุด 5
1. ท่านควบคุมการจัดการและการจ่ายยา แก่ผู้มารับบริการ ตามใบสั่งยาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
2. ท่านได้ตรวจสอบประวัติการแพ้ยาของผู้มารับบริการในการสั่งจ่ายยา เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วยให้ปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง					
3. ท่านไม่ได้ตรวจสอบปฏิกิริยาที่มีต่อกันของยา ในการสั่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และให้คำแนะนำผู้ป่วย					
4. ท่านตรวจสอบ อาการข้างเคียง และตรวจติดตามปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ในการสั่งจ่ายยาแก่ผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำเสนอผู้สั่งจ่ายยา และแนะนำผู้ป่วยให้สามารถปฏิบัติตนเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง					
5. ท่านจัดทำฉลากยา หรือสื่อ เพื่อแนะนำการใช้ยารวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง					
6. ท่านบริการส่งมอบยาแก่ผู้มารับบริการ ให้ได้รับยาตามใบสั่งยา หรือคำสั่งใช้ยาในแฟ้มประวัติผู้มารับบริการ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					

ข้อความ	ปฏิบัติ น้อยที่สุด 1	ปฏิบัติ น้อย 2	ปฏิบัติ ปานกลาง 3	ปฏิบัติ มาก 4	ปฏิบัติ มากที่สุด 5
7. ท่านให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา แก่ผู้มารับบริการ ในขณะที่ส่งมอบยา เพื่อให้ใช้ยาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย					
8. ท่านจัดระบบการกระจายยาของผู้ป่วยใน ให้สามารถควบคุม และตรวจสอบการรับยา ของผู้ป่วยในได้					

**ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม
โรงพยาบาลชุมชน ตามมาตรฐานงานเภสัชกรรมบริการโรงพยาบาล**

หมวดของการปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรคที่พบ	ข้อเสนอแนะ
- อัตรากำลังคน - ภาระงานที่รับผิดชอบ - การบริหารจัดการ - (อื่นๆ โปรดระบุ)		

☺ ขอขอบคุณเจ้าพนักงานเภสัชกรรมทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

ภก. วรวิทย์ ทองน้อย

หมายเหตุ หากท่านต้องการได้รับรายงานผลการวิจัยในภาพรวม กรุณาเขียน ชื่อ-ที่อยู่ ด้านล่างนี้
เพื่อที่ทางคณะผู้วิจัยจะได้จัดส่งมาให้ภายหลังจากงานวิจัยเสร็จสิ้น

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายวรวิทย์ ทองน้อย
วัน เดือน ปี	30 เมษายน 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีเภสัชศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2544
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ตำแหน่ง	เภสัชกรระดับ 6