

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

Job Satisfaction of Personnel of Pharmacy Division

Maharaj Nakorn Chiangmai Hospital

โดย

นางเยาว์ มัทนพันธ์

หน่วยผลิตยาปราศจากเชื้อ งานผลิตยา ฝ่ายเภสัชกรรม

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

พฤศจิกายน 2544

งานนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการวิจัยเพื่อพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ ประจำปี 2544

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ก

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ให้ทุนสนับสนุนให้ คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการทำรายงานการวิจัย ผู้เขียนขอขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ เกสัชกรหญิง จารุพรรณ ชื่นมณูย์ หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงาน และมิตรสหายทุกท่าน รวมทั้งสมาชิกครอบครัวของผู้เขียนทุกคนที่เป็นกำลังใจและมีส่วนช่วยในการจัดทำรายงานฉบับนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

นางสาว มัทนพันธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม เกี่ยวกับด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทั้งหมดรวม 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 มาตรา ที่สอบถามความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน และในการวิเคราะห์ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางด้วยอัตราส่วน F (F-ratio) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจทุกด้านของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.06) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง คือในด้านลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัย เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนสิ่งตอบแทน มีความพึงพอใจระดับน้อย
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 6 ด้านและแต่ละด้านระหว่างหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมในทุกๆด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่าง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน จะได้ว่างานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสถานที่มีความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงปลอดภัยมากกว่าหน่วยงานอื่น ส่วนงานบริการจ่ายยามีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าหน่วยงานอื่น
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน โดยภาพรวมในทุกๆด้าน พบว่า มีความแตกต่าง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน จะได้ว่ากลุ่มสถานภาพสมรสอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าในทุกด้าน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า กลุ่มโสดมีความพึงพอใจมากกว่า
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 6 ด้านและแต่ละด้านระหว่างแต่ละตำแหน่งงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลาในการทำงาน เพศ และอายุ พบว่าไม่มีความแตกต่าง แต่มีความแตกต่างในด้าน

- 4.1 คนงานมีความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงปลอดภัย มากกว่า ส่วนเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านสิ่งตอบแทน และด้านเพื่อนร่วมงาน มากกว่า
- 4.2 บุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่ามีความพึงพอใจในงานมากกว่า
- 4.3 บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปีมีความพึงพอใจในลักษณะงานมากกว่า
- 4.4 บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงในด้านลักษณะงานและการปกครองบังคับบัญชา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

Abstract

The purpose of this research is to study the level of satisfaction of the personnel of Pharmacy Division of Maharaj Nakorn Chiangmai Hospital , Faculty of Medicine , Chiangmai University and to compare the satisfaction of these people about the nature of work, boss and controlling, welfare services , colleagues, the condition of the offices and the safety and security of the organization for the staff in the various of position of work , gender, age, marital status and experience of working . The population of this research are all the personnel of Pharmacy Division of Maharaj Nakorn Chiangmai Hospital during fiscal year of 2001 . The implementation for this research are questionnaires of 5 metrics indicate the satisfaction in 6 aspects. For the data analysis using statistic method, percentage, means, standard deviation, t-test and the Two Way Analysis of Variance (F-ratio) , and testing by at the significance level .05.

Result of the research

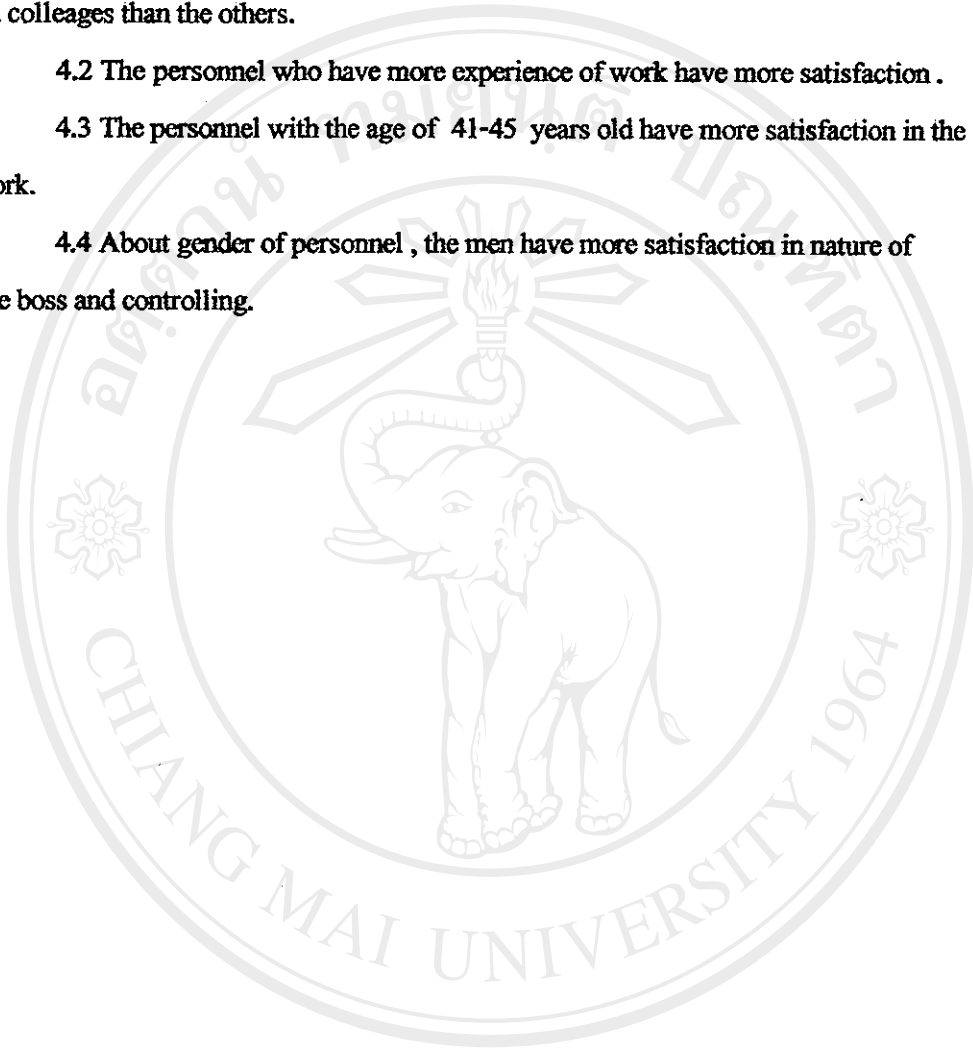
1. The perspective of satisfaction in 6 aspects of personnel of Pharmacy Division are in intermediate level ($\bar{X} = 3.06$) and the satisfaction in the welfare services is in low level.
2. The result of the satisfactory comparison in 6 aspects and each aspect between Drug Inventory and Drug Information Service Section, Dispensing Section , Manufacturing Section and Administration Unit personnel are not different, but the satisfaction in boss and controlling, welfare services, colleagues and the security of work of Drug Inventory and Drug Information Service Section personnel are higher than the others and the satisfaction in the condition of office of Dispensing Section personnel are higher than the others.
3. About marital status of personnel, the married person have more satisfaction in every aspect except in condition of work which the singles have more satisfaction.
4. The result of the satisfactory comparison in 6 aspects and each aspect between position of work, experience of work , gender and age are not different but there are differences in the following cases :

4.1 The labors have more satisfaction in boss and controlling and the safety and security than the others and the pharmacists have more satisfaction in welfare services and colleagues than the others.

4.2 The personnel who have more experience of work have more satisfaction .

4.3 The personnel with the age of 41-45 years old have more satisfaction in the nature of work.

4.4 About gender of personnel , the men have more satisfaction in nature of work and the boss and controlling.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ฉ
สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญเรื่อง	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่จะได้รับในการวิจัย	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
การรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	17
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์	19
ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	19
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	22
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ	33
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	45
บรรณานุกรม	50

ภาคผนวก	51
ผนวก ก แบบสอบถาม	52
ผนวก ข งานในหน้าที่ของฝ่ายเภสัชกรรม	61



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงขนาดประชากรจำแนกตามตำแหน่งงาน	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่	20
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	20
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	20
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	21
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	21
8	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ในแต่ละด้านและสภาพรวม	22
9	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ในด้านลักษณะของงาน	24
10	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ในด้านการปกครองบังคับบัญชา	26
11	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ในด้านสิ่งตอบแทน	27
12	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ในด้านเพื่อนร่วมงาน	29
13	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	30
14	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	

	ในด้านความมั่นคงปลอดภัย	32
15	การเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ โดยแสดง จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน แต่ละกลุ่มในทุกๆด้าน และภาพรวม	35
16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ โดยแสดง จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน แต่ละกลุ่มในทุกๆด้าน และภาพรวม	37
17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยแสดง จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน แต่ละกลุ่มในทุกๆด้าน และภาพรวม	42
18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเพศชาย และเพศหญิง โดยแสดง จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน แต่ละกลุ่มในทุกๆด้าน และภาพรวม	42
19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละสถานภาพสมรส โดยแสดง จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน แต่ละกลุ่มในทุกๆด้าน และภาพรวม	43
20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละช่วงอายุ โดยแสดง จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน แต่ละกลุ่มในทุกๆด้าน และภาพรวม	44

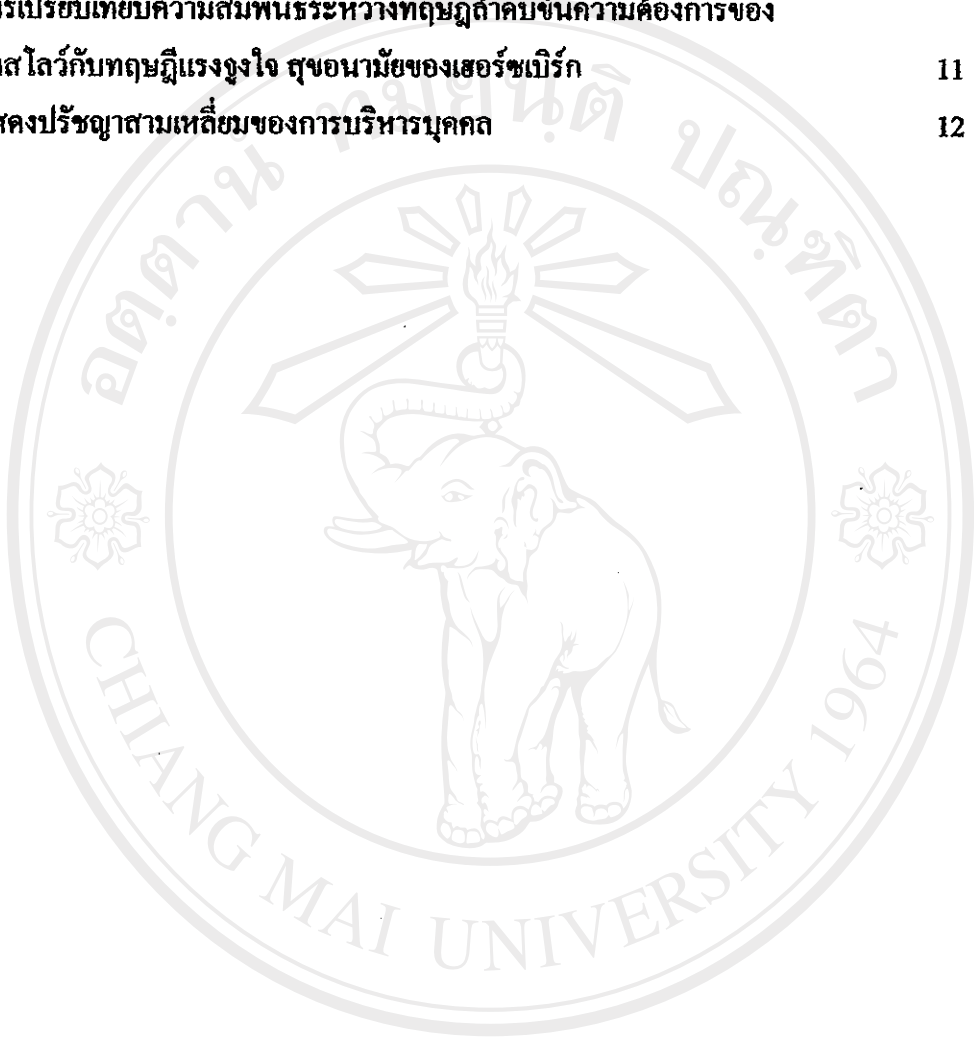
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

๕
สารบัญภาพ

แผนภาพ	หน้า
1 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์กับทฤษฎีแรงงูใจ สุขอนามัยของเซอร์ชเบอร์ก	11
2 แสดงปรัชญาตามเหลี่ยมของการบริหารบุคคล	12



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปตามหลักการบริหารงานบุคคลแล้วว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้คนให้ตรงกับงาน (Put the right man in the right job) ด้วยเหตุผลที่ว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือชอบในงานที่ทำอยู่ บุคคลนั้นย่อมทำงานด้วยความสุข มีขวัญกำลังใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และย่อมไม่อยากเปลี่ยนงาน หรือมีการลาออกจากงาน ซึ่งส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและบรรลุจุดมุ่งหมายของงานตามที่กำหนด แต่ในทางตรงกันข้าม Pigors and Meyers กล่าวว่า (วิโรจน์ วารรัตน์ 2526 หน้า 1) “ ถ้าบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานแล้ว ก็จะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการแก่หน่วยงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานก็จะต่ำ การปฏิบัติงานก็จะได้รับผลในทางตรงกันข้าม จะมีปัญหาจากการเข้าออกงานตามมา เป็นปัญหายุ่งยากสำหรับผู้บริหารในการวินิจฉัยควบคุม และเป็นการสูญเสียงบประมาณของหน่วยงานอย่างมาก ”

ถ้าผู้บริหารองค์กร จะต้องเอาใจใส่ต่อผู้ได้บังคับบัญชา โดยการสร้างแรงจูงใจลักษณะต่างๆ เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่องาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมของงาน ฯลฯ เพื่อส่งผลให้งานสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจกันมากทั้งจากนักจิตวิทยา นักวิชาการ และนักบริหารงาน การปฏิบัติงานในองค์กรใดๆก็ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือ บุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนจะเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการทำงาน ดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงาน งานที่ทำอยู่ก็จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติได้ประสบผลสำเร็จดีมากว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการบริหารงาน จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นและสังเกตได้โดยง่าย เพียงแต่อาศัยการคาดคะเนและสังเกตพฤติกรรมเท่านั้น ผู้บริหารจึงต้อง

ศึกษาถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม ในด้านหน่วยงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพการทำงาน สถานภาพสมรส เพศ และ อายุ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ผู้บริหารฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ทราบถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม และนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานเภสัชกรรมต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยในด้านประชากรและเนื้อหาสาระดังนี้

1. ประชากรเป็นนักศึกษาในกลุ่มประชากรทั้งหมด คือบุคลากรในฝ่ายเภสัชกรรม จำนวน 111 คน ประกอบด้วย เภสัชกร 25 คนและอื่นๆอีก 86 คน ซึ่งแบ่งเป็น ข้าราชการ 57 คน ลูกจ้างประจำ 11 คน และลูกจ้างชั่วคราว 43 คน

2. เนื้อหา การวิจัยระดับความพึงพอใจครั้งนี้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ หน่วยงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพการทำงาน สถานภาพสมรส เพศ และอายุ ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา
3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งตอบแทน
4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน
5. ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงานจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน

ลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ซึ่งอาจจะเป็นงานประจำหรือชั่วคราว งานธรรมดาหรืองานที่ท้าทายความสามารถ งานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ หรือน่าเบื่อ ตลอดจนงานที่ง่ายหรือยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นอิสระหรือไม่เป็นอิสระ

ความก้าวหน้า หมายถึง การได้เลื่อนเงินเดือน หรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

สภาพแวดล้อมของงานที่ทำและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สภาพรอบตัวของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกับผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงาน บรรยากาศโดยรอบ และเรื่องอำนวยความสะดวก

สวัสดิการ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จัดไว้ให้บริการให้บุคลากร ได้แก่ บ้านพัก หรือที่อยู่อาศัย ด้านสุขภาพ ทัศนการณ์อรรถประโยชน์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบริการอื่นๆที่ได้จัดบริการให้แก่บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ประสพการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายฯตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บทที่ 2

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความสนใจ และศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในภาครัฐกิจและหน่วยงานรัฐบาล และเพื่อให้มองเห็นแนวคิดในการกำหนดกรอบของการวิจัยหลักและวิธีทางวิจัยที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่” ผู้วิจัยจึงเสนอแนวคิดดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

กู๊ด (Good, 1972) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

สมิท (Smith, 1955) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman, 1964) มีความเชื่อว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนอาจพึงพอใจเนื่องจากงานที่ทำสำเร็จ บางคนพอใจในลักษณะงาน แต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานคือท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องาน และขวัญในองค์การอุตสาหกรรมสามประการที่มีความหมายอย่างเดียวกัน ซึ่งหมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลซึ่งต่างก็มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันออกไป การมีทัศนคติที่ดีต่องานก็คือ มีความพอใจในการทำงานและถ้าไม่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานก็คือ ไม่พอใจในการทำงาน

สไตส์ และเซเลส (Strauss and Sayles, 1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่า เป็นเรื่องของบุคคลมากกว่ากลุ่มบุคคลที่มีต่องานและองค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ท่า

ที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่องานที่บุคลากรในองค์กร ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทาง ด้านร่างกายจิตใจและสิ่งแวดล้อม และทำให้บุคลากรขององค์กรพูดได้อย่างจริงใจว่า เขาพอใจใน การปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลในองค์กรใดจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆหลายประการที่มุ่งใจ และสิ่งมุ่งใจอาจเป็นสิ่งที่มุ่งใจภายใน องค์กร และสิ่งมุ่งใจภายนอกองค์กรอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่าง ที่มีผลทำให้งานสำเร็จ ตามเป้าหมาย และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ และความต้องการขั้นต่อไป ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ เกี่ยว ข้องกับการมุ่งใจ ดังที่ หลุยส์จาปาเทส ได้กล่าวว่า การมุ่งใจเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหาร หรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดดำเนินการคนให้เป็นไปตามปรารถนา และได้ผลในทางบวก ซึ่งผู้บริหารจะต้องศึกษาและ โนมน้าวจิตใจบุคคลในองค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีของเฮิร์ทซ์เบิร์ก (Frederick Herzberg Theory 1959) มีสาระสำคัญดังนี้

1.1 ความต้องการเงินทอง ความไม่เจ็บป่วย ค่าจ้างที่ดีและสวัสดิการ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ จำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene factors) หากพนักงาน ได้รับ ไม่มาก ได้ไม่เป็นตามที่คาดหวัง เขาก็จะไม่พอใจ ปัจจัยเหล่านี้เป็นเพียงปัจจัยบำรุง รักษาความพึงพอใจให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่เท่านั้น ฉะนั้น หากเจ้าของกิจการ ต้องการบำรุงรักษาความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน ก็ต้องตอบสนองสิ่งดัง กล่าว

1.2 ความต้องการที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้าทั้งทางสังคมและจิตใจ มนุษย์นั้นต้องการความ เป็นอิสระ ความก้าวหน้า ความยอมรับนับถือและความเข้าใจ สิ่งเหล่านี้เรียกว่าปัจจัย กระตุ้น เมื่อสิ่งดังกล่าวถูกตอบสนอง ก็ย่อมกระตุ้นสร้างเสริมจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ในการทำงาน สำหรับปัจจัยบำรุงรักษานั้นแม้ว่าจะเพิ่มปริมาณให้มาก ก็ไม่ได้หมายความว่า จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่เป็นเพียงรักษาระดับความพึงพอใจไว้เท่านั้น

2. ทฤษฎีของสก็อต ไมเออร์ (Scott Myers. 1964) ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้คือ

2.1 อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำตอบคืองานที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าของงานและการให้การยอมรับนับถือ สิ่งต่างๆเหล่านี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

- 2.2 อะไรที่ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจ คำตอบคือ กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เหมาะสม และสิทธิของความเป็นอาวุโส เป็นต้น
- 2.3 เมื่อไรพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ คำตอบ คือ เมื่อเกิดความรู้สึกว่า ความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป มีความผิดปกติต่อสภาพแวดล้อมของเขา

3. ทฤษฎีความพึงพอใจนำไปสู่การทำงาน (Satisfaction $\longrightarrow$ performance) จากการศึกษานี้ของ เอลตัน มาโย (Elton Mayo) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน และความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดจากการมีเทศงานที่คอยจับผิด สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม นโยบายขององค์กรที่ไม่ทันสมัย เป็นต้น ส่วนสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน งานที่ประสบผลสำเร็จ การยอมรับนับถือซึ่งกันและกันและความภูมิใจในตัวเอง

4. ทฤษฎีผลของการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance $\longrightarrow$ satisfaction) โดยพรอตเตอร์ และลอว์เลอร์ (Proter and Lawler) เห็นว่า ผลของงานจะเป็นสิ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory) อาดัม (Adam, 1969) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกไม่เป็นธรรม ถ้าเขาเห็นว่า สิ่งตอบแทนจากการทำงานนั้น ไม่เท่ากับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบกับ หากไม่เป็นไปอย่างที่เขาคิดหรือเขาควรจะได้รับ สิ่งนี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

6. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1954) มีแนวคิดว่า ความต้องการของบุคคลจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความต้องการในระดับต่ำไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ โดยมีข้อสมมติฐานดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นแล้วหรือยัง ในขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ (A hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ลำดับขั้นของความต้องการคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical needs) เป็นความต้องการขั้นมาตรฐานในสิ่งที่จะต้องสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค) การพักผ่อนและอื่นๆ
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and security) เป็นความต้องการที่ต่อเนื่องหลังจากความต้องการด้านร่างกายได้รับการบำบัดเพียงพอแล้ว ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ คือ บุคคลย่อมมีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ที่มีต่อตัวเรา
3. ความต้องการพวกพ้อง (Social-affection need) คือความต้องการที่จะได้เข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ตลอดจนความต้องการเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
4. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการในระดับสูงกว่าความต้องการ 3 ประการแรก เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เช่น เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย รวมถึงความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนความเป็นอิสระและเสรีภาพ เป็นต้น
5. ความต้องการตามความนึกคิด (Self-realization or self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ต้องการจะแสดงความสามารถของตนให้ปรากฏเป็นผลสำเร็จอันสมบูรณ์ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามแนวนึกคิดของตนเอง กล่าวคือ นึกอยากได้สิ่งใดก็มีความสามารถที่จะเสาะแสวงหาสิ่งนั้นมาสนองความต้องการได้

คูเปอร์ (Cooper, 1958. PP.31-33) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า ความต้องการของบุคลากรในองค์กรมีหลายอย่าง ได้แก่

1. ต้องการงานที่ตนสนใจ
2. ต้องการอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. ต้องการค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. ต้องการโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. ต้องการมีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่พอเหมาะและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
6. ต้องการความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
7. ต้องการการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

สมพงษ์ เกษมนสิน (2514 หน้า 403) ได้ให้ความเห็นความต้องการในการปฏิบัติงานของคนงาน โดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่มีความต้องการในการทำงานอย่างน้อย 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

กิลเซลลี และบราวน์ (Griselli and Brown, 1956 อ้างใน จีรภรณ์ กาญจนไพบุลย์, 2527 , หน้า 12) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่างๆต้องอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่สภาพผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-54 ปี มีความพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ
4. สิ่งจูงใจเป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพการปกครองของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของลูกงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966 : 142) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจจะให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายตามที่ให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน

2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ได้แก่ เกียรติยศ อำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่อำนาจกว่าเดิม
3. สภาพทางกายอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือใช้ในสำนักงาน วัสดุสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในอยู่ในสภาพที่พอใจของทุกคน
4. ผลประโยชน์ของอุดมคติ เป็นประโยชน์ที่มีอำนาจมาก เช่นการที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมการณ์ของตนเอง ความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บุคลากรมีความสุขและความพอใจ
5. ความดึงดูดในทางสังคม หมายถึง การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานนั้นๆ
6. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากรช่วยให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
7. โอกาสของการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานทุกชนิด ซึ่งหน่วยงานจัดขึ้น จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่า ความเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน ซึ่งจะร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

7. ทฤษฎีความพอใจในการปฏิบัติงานที่มีชื่อเสียง ที่กล่าวถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งมีผู้นำไปใช้อย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีปัจจัย 2 ประการ หรือ ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two-Factor Theory of Motivation) ของ Frederick Herzberg ทฤษฎีนี้เน้นการจูงใจคนให้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ ซึ่งแบ่งไว้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นกลุ่มที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อได้จัดให้มีขึ้น แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีก็ไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด ได้แก่ ปัจจัยต่างๆดังนี้
 - 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 1.2 การยอมรับนับถือ
 - 1.3 ความก้าวหน้า
 - 1.4 สภาพของงาน
 - 1.5 ความเป็นไปได้เกี่ยวกับการเจริญงอกงามของกิจการ
 - 1.6 ภาวะที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบ

2. กลุ่มปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นกลุ่มที่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อค่าจูนหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป หากขาดปัจจัยกลุ่มนี้แล้วอาจยังความไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ปัจจัยกลุ่มนี้มีได้เป็นตัวกระตุ้น ได้แก่ปัจจัยต่างๆเหล่านี้

- 2.1 เงินเดือนหรือค่าจ้าง
- 2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.3 สภาพการทำงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาพึงมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 2.6 ความมั่นคงของงาน
- 2.7 นโยบายและการบริหารองค์กร
- 2.8 เงื่อนไขการทำงาน
- 2.9 สภาพชีวิตส่วนตัว
- 2.10 สถานภาพ

จากการศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีแรงจูงใจสุขอนามัยของเฮิร์ซเบิร์ก จะเห็นว่า ทฤษฎีทั้งสองมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว ปัจจัยสุขอนามัยของเฮิร์ซเบิร์กก็เปรียบได้กับความต้องการระดับต้นของมาสโลว์ ส่วนปัจจัยแรงจูงใจก็เปรียบได้กับความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ดังแสดงในภาพการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีแรงจูงใจสุขอนามัยของเฮิร์ซเบิร์ก (โยธิน คันสนยุทธ , 2525, หน้า 42)

นักพฤติกรรมศาสตร์มุ่งความสนใจการทำงานเป็นกลุ่ม ทักษะคติของพนักงานแต่ละบุคคล สังคม และบรรยากาศทางจิตวิทยาขององค์กร พวกนี้เน้นความต้องการของคนในด้านปัจจัยกระตุ้น (Motivation factors) และปัจจัยการบำรุงรักษา (Hygiene factors) ในการบริหารงานบุคคลจะเน้นหนักในทางมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร โดยเชื่อว่าทัศนคติที่ดีจะทำให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานและต่อ โครงสร้างขององค์กรด้วย

ปัญหาการทำงานที่เกิดจากคน ถ้าคิดออกมาเป็นจำนวนเงินแล้ว จะเห็นว่าสูงมาก เช่น ปัญหาที่พนักงานลาออกบ่อย ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาด หลีกเลียงกฎเกณฑ์ด้านความปลอดภัย และทำให้ผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ของฝ่ายบริหารที่ต้องแก้ไข

สรุปจากอัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2532 : 39) เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้นต้องยึดหลักดังนี้

1. ทฤษฎีขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการ

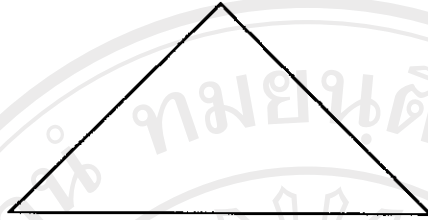
2. พฤติกรรมศาสตร์ของมนุษย์เกี่ยวกับเจตคติในการทำงาน
3. ทฤษฎีด้านวิศวกรรม คือ ตัวงานและระบบงานเมื่อนำมาประกอบกันเป็นสามเหลี่ยม จะทำให้การทำงานและการบริหารงานด้านบุคคลมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในรูปแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 1 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีแรงจูงใจ สุขอนามัยของเฮิร์ซเบิร์ก

มาสโลว์	เฮิร์ซเบิร์ก
ความต้องการความสมหวังในชีวิต	ลักษณะของงานเอง สัมฤทธิ์ผล ความเจริญของงานของกิจการ ความรับผิดชอบ → ปึงจัยสูงใจ
ความต้องการได้รับการยกย่อง	ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ สถานภาพ
ความต้องการทางด้านสังคม	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เทคนิคการให้คำปรึกษา → ปึงจัยสุข อนามัย
ความต้องการทางด้านปลอดภัย	นโยบายและการบริหารองค์การ ความมั่นคงของการทำงาน สภาพการทำงาน
ความต้องการทางด้านร่างกาย	เงื่อนไขของงาน เงินเดือน ค่าจ้าง สภาพชีวิตส่วนตัว

แผนภาพที่ 2 แสดงปรัชญาสามเหลี่ยมของการบริหารบุคคล

A วิสวกรรม(ตัวงาน)



B ทฤษฎีขององค์การ
(การจัดการในการทำงาน)

C พฤติกรรม
(เจตคติ)

จะเห็นว่า 3 สิ่งนี้มีผลต่อการเกิดประสิทธิภาพในตัวบุคคล เนื่องจากตัวงานตัวระบบจำเป็นต้องสร้างและวิเคราะห์ให้สอดคล้องสัมพันธ์กับวิธีการจัดการ วิธีการของบุคคลและในด้านเจตคติ ผู้บริหารต้องสร้างและพัฒนาเจตคติของพนักงานให้ดีต่อตัวงานและการจัดการเช่นกัน

ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวายของแม็กเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

ศาสตราจารย์ดักลาส เอ็ม แม็กเกรเกอร์ (Douglas McGregor 1960) ได้สรุปข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนไว้เป็น 2 ทฤษฎีดังกล่าว แสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นใน 2 ทัศนระนาบที่แตกต่างกันอย่างตรงกันข้าม ดังนี้

ทฤษฎี เอ็กซ์ ตั้งขึ้นตามสมมติฐานของการควบคุมและการบังคับบัญชาเป็นหลัก โดยเชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปจะไม่ชอบงานและจะหลีกเลี่ยงการทำงานถ้ามีโอกาส
2. เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์มีความไม่ชอบการทำงานนี้เอง จึงต้องใช้วิธีการบังคับควบคุมหรือการจูงใจ เพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงานสำเร็จสู่เป้าหมายที่องค์กรต้องการ
3. มนุษย์โดยทั่วไปมักชอบการบังคับควบคุม ชอบหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานเพียงเล็กน้อย และต้องการความมั่นคงปลอดภัย

ซึ่งเป็นทฤษฎีเหมาะสำหรับชีวิตการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม แต่ไม่คำนึงถึงความสามารถหรือศักยภาพของคนทำงาน

ทฤษฎีวาย ตั้งขึ้นตามสมมติฐานความเชื่อว่ามนุษย์สามารถทำงานให้บรรลุจุดหมายตามที่ตนเองตั้งไว้ได้ โดยถูกกระตุ้นได้ด้วยแรงจูงใจ ดังนี้คือ

1. การใช้ความพยายามทางกายและทางสมองในการทำงานนั้นเป็นเสมือนการเล่นหรือการพักผ่อน
2. การควบคุมโดยปัจจัยภายนอกและการขู่ว่าจะลงโทษไม่ช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่มนุษย์จะต้องนำตนเองและควบคุมตนเองเพื่อให้งานไปสู่เป้าหมายตามที่ตนคิด
3. การกำหนดจุดมุ่งหมายที่แน่นอน เป็นเสมือนเครื่องล่อใจที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ
4. มนุษย์โดยทั่วไปจะเรียนรู้เกี่ยวกับงานในสภาวะการณ์ที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยให้เขามีความรับผิดชอบต่องานเท่านั้น แต่จะช่วยให้เขาแสวงหาความรับผิดชอบต่องานด้วย
5. ความสามารถที่จะคิดสร้างสรรค์ หรือหาวิธีแก้ปัญหาในองค์การเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระจายไปสู่เพื่อนร่วมงานอย่างกว้างขวาง
6. ภายใต้อาณัติของอุตสาหกรรมใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์โดยทั่วไปถูกนำมาใช้เพียงบางส่วน ซึ่งสามารถถูกกระตุ้นใช้ได้มากกว่า

โดยที่ทั้งสองทฤษฎีตั้งอยู่บนแนวความคิดเดียวกัน แต่อธิบายธรรมชาติของมนุษย์คนละทิศทางเท่านั้น (วินิจ เกตุจำ 2535 : 105-106) ดังนั้น ในการทำงานผู้บริหารมักจะใช้ทฤษฎีนี้ปะปนกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาวะการณ์ในการทำงาน และใช้ทฤษฎีใดมากและน้อยนั้น ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บริหารเอง

ทฤษฎี Z ของออคิ (Ouchi)

ทฤษฎี Z เป็นทฤษฎีบริหารของวิลเลียม ออคิ (William Ouchi) โดยเน้นความร่วมมือในการทำงานของคน และเน้นหลักมนุษยสัมพันธ์เป็นสำคัญ คนงานจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้ความร่วมมือกับหัวหน้างาน ถ้าเขามีความรู้ลึกเป็นเจ้าของหน่วยงานและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ทฤษฎีนี้ ประเทศญี่ปุ่นได้นำเอาไปใช้ในการบริหารองค์การอย่างได้ผลมาก จนประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน

ลักษณะสำคัญของทฤษฎี Z

1. เน้นการจ้างงานระยะยาว (Lifetime employment)
2. มีการตัดสินใจร่วมกัน (Consensual decision making)
3. รับผิดชอบร่วมกัน (Collective responsibility)
4. ประเมินผลงานและเลื่อนตำแหน่งค่อยเป็นค่อยไป (Slow evaluation and promotion)
5. มีระบบการควบคุมที่ไม่มีรูปแบบ (Implicit control mechanism)
6. ไม่เน้นความสำคัญเฉพาะด้าน (Nonspecialized career paths)

7. ดูแลเอาใจใส่คนงานทุกด้าน (Holistic concern)

ในฐานะที่ต่างกันระหว่างนายจ้าง ผู้บังคับบัญชา และลูกจ้างหรือพนักงาน แต่ละคนมีก็ความต้องการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

ความต้องการของนายจ้าง (Employer needs)

1. ต้องการให้เกิดความรุ่งเรือง
2. ต้องการให้มีการขยายกิจการ
3. ต้องการมีผลกำไร

ความต้องการของผู้บังคับบัญชา (Boss needs)

1. ต้องการความสำเร็จในงาน
2. ต้องการให้ตนเองก้าวหน้า
3. ต้องการเรียนรู้แนวความคิดใหม่ๆ
4. ต้องการให้พนักงานทุกคนทำงานให้มีประสิทธิภาพ
5. ต้องการให้องค์การนั้นมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับ

ความต้องการของพนักงาน (Employee needs)

1. ความต้องการด้านปัจจัยพื้นฐานค่อนข้างมาก เช่น อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความมั่นคงเป็นต้น
2. ความต้องการความช่วยเหลือ โดยที่เขาเดือดร้อน
3. ความต้องการความเข้าใจจากผู้บังคับบัญชา
4. ความต้องการสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย

แนวคิดของมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน

การจัดการหรือการบริหารองค์การ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสนใจด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นพิเศษ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้คือ

1. การพัฒนาศักยภาพของคนและผู้อื่น (Human development) ผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และขณะเดียวกันก็ต้องรู้จักผู้อื่นและช่วยพัฒนาเขา ทั้งนี้ เพื่อให้เราได้เข้าใจมนุษย์ได้ซึ่งกันและกัน
2. การให้มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutual interest)
3. การเข้าใจมนุษย์และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ในองค์การยังมีบุคคลมากเท่าใด ต้องยอมรับว่าความแตกต่างในแต่ละบุคคลย่อมมีมากเท่านั้น ดังนั้น ในการบริหารจึงใช้วิธีการหาจุดกลางหรือจุดที่ทุกคนยอมรับได้ หากบุคคลใดมีความแตกต่างออกไป ผู้บริหารต้องเข้าใจและหาทางพัฒนาเข้าให้สู่สิ่งที่องค์การต้องการ

4. การจูงใจ (Motivation)
5. การให้เกียรติและยอมรับศักดิ์ศรีของมนุษย์ (Human dignity) ต้องยอมรับว่ามนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักร แต่เป็นสิ่งที่มีความชีวิตจิตใจ

การที่จะประสบความสำเร็จในการบริหาร ผู้บริหารควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ (อรุณ รักรธรรม 2524 : 238-243)

1. ให้อำนาจหน้าที่แก่พนักงาน
2. ให้อำนาจหน้าที่แก่พนักงาน
3. ให้อำนาจหน้าที่แก่พนักงาน
4. ให้อำนาจหน้าที่แก่พนักงาน
5. ต้องช่วยพัฒนาความสามารถของพนักงาน
6. ควรให้การฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอ
7. ต้องสร้างความเห็นร่วมกันให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
8. ต้องให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา
9. การทำใดๆที่มีผลต่อพนักงานควรแจ้งให้ทราบ
10. อย่าตีพนักงานต่อหน้าพนักงานด้วยกัน
11. ต้องชมเชยหรือให้รางวัลบ้างแก่พนักงานที่ทำดี และทำชื่อเสียง
12. ควรให้โอกาสกับพนักงานที่ทำงานไม่ดีให้มีโอกาสแก้ตัว
13. ควรสนใจเรื่องส่วนตัวของพนักงานบ้าง
14. ต้องกำหนดคนและกำหนดงานให้ชัดเจนแก่พนักงาน
15. แสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อพนักงานร้องทุกข์
16. ต้องพยายามมอบหมายงานให้เหมาะกับคน (Put the right man on the right job)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรสังกัดฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2544 ประกอบด้วย เภสัชกร ผู้ช่วยเภสัชกร คนงาน และเจ้าหน้าที่ธุรการ ทั้งหมดรวม 94 คน ดังตารางแสดงขนาดประชากรทั้งหมด ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงขนาดประชากรจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากรทั้งหมด
เภสัชกร	19
ผู้ช่วยเภสัชกร	52
คนงาน	16
อื่นๆ	7
รวมทั้งหมด	94

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวัดความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถามแบบตรวจสอบ (Check-list) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับในการสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม แบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย มีข้อคำถามรวม 69 ข้อ

ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับคือ

ถ้ามีความพึงพอใจมากที่สุด

มีระดับคะแนน คือ 5

ถ้ามีความพึงพอใจมาก

มีระดับคะแนน คือ 4

ถ้ามีความพึงพอใจปานกลาง

มีระดับคะแนน คือ 3

ถ้ามีความพึงพอใจน้อย

มีระดับคะแนน คือ 2

ถ้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

มีระดับคะแนน คือ 1

การรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุญาตหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ เพื่อแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในฝ่ายทั้งหมดรวม 111 คน ได้รับคืนจำนวน 94 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 6 ด้าน และแยกพิจารณาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย วิเคราะห์โดยรวมและเป็นรายข้อ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส เพศ และอายุ

เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชากร

ถ้าค่าเฉลี่ยมีคะแนนระหว่าง 1.00-1.49 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพอใจน้อยมาก

ถ้าค่าเฉลี่ยมีคะแนนระหว่าง 1.50-2.49 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพอใจน้อย

ถ้าค่าเฉลี่ยมีคะแนนระหว่าง 2.50-3.49 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพอใจปานกลาง

ถ้าค่าเฉลี่ยมีคะแนนระหว่าง 3.50-4.49 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพอใจสูง

ถ้าค่าเฉลี่ยมีคะแนนระหว่าง 4.50-5.00 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพอใจสูงมาก

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การใช้สถิติในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เป็นสถิติภาคบรรยาย ได้แก่ หาค่าความถี่ร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ เป็นสถิติภาคบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจ เป็นสถิติอนุมาน (Parametric Statistic) ได้แก่ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two way Analysis of Variance) โดยอัตราส่วน F (F-Ratio)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและค่าทางสถิติต่างๆของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical for the Social Science)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างใดรวม 6 ด้าน โดยมีสมมติฐานคือ ความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่จะมีพอใจแตกต่างกันเกี่ยวกับเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน โดยผู้วิจัยได้แสดงผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม เกี่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส เพศและอายุ ในด้านต่างๆ 6 ด้าน

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม ที่นำมาศึกษาเป็นกลุ่มประชากรทั้งหมดรวม 111 คน และได้แบบสอบถามกลับคืนมา 94 คน เป็นเภสัชกร 19 คน ผู้ช่วยเภสัชกร 52 คนงาน 16 คนและอื่นๆ 7 คน

ด้านหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่งานบริการจ่ายยา คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ ปฏิบัติหน้าที่งานผลิตยา คิดเป็นร้อยละ 30.9 งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศกับงานธุรการ มีจำนวนเท่ากันคือ คิดเป็นร้อยละ 8.5 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ด้านตำแหน่งงาน จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งคือ ผู้ช่วยเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ เภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 20.2 และตำแหน่ง คนงาน และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 17.0 และ 7.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้น คิดเป็นร้อยละ 74.2 และต่ำกว่า 3 ปี ลงมา คิดเป็นร้อยละ 25.8 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ด้านสถานสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คือ คู่ คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 39.4 และสถานภาพสมรส คือ หย่า คิดเป็นร้อยละ 1.1 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.8 รายละเอียดดังตารางที่ 6

ด้านช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 18-25 ปี และอายุระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 และ 17.2 ตามลำดับ ส่วนอายุระหว่าง 26-30 ปี และอายุระหว่าง 46-50 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ คิดเป็นร้อยละ 11.8 และอายุมากกว่า 50 ปีมีน้อยที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 9.7 รายละเอียดดังตารางที่ 7

All rights reserved

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่

หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริการพยาบาล	49	52.1
งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ	8	8.5
งานผลิตยา	29	30.9
ธุรการ	8	8.5
รวม	94	100.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เภสัชกร	19	20.2
ผู้ช่วยเภสัชกร	52	55.3
คนงาน	16	17.0
อื่นๆ	7	7.4
รวม	94	100.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปีลงมา	24	25.8
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	69	74.2
รวม	93	100.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	37	39.4
คู่	56	59.6
หย่า	1	1.1
รวม	94	100.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	44	47.8
หญิง	48	52.2
รวม	92	100.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-25 ปี	21	22.6
26-30 ปี	11	11.8
31-40 ปี	25	26.9
41-45 ปี	16	17.2
46-50 ปี	11	11.8
มากกว่า 50 ปี	9	9.7
รวม	93	100.0

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ การปกครองบังคับบัญชา ถึงคอบแทนเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.06) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.42 ดังตารางที่ 8 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้

ลักษณะของงาน	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50)
การปกครองบังคับบัญชา	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45)
ความมั่นคงปลอดภัย	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19)
เพื่อนร่วมงาน	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96)
ถึงคอบแทน	มีความพึงพอใจระดับน้อย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในแต่ละด้านและสภาพรวม

ด้าน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D
ลักษณะของงาน	91	3.50	0.56
การปกครองบังคับบัญชา	93	3.45	0.64
ถึงคอบแทน	80	2.47	0.72
เพื่อนร่วมงาน	88	3.13	0.44
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	79	2.96	0.69
ความมั่นคงปลอดภัย	79	3.19	0.55
ภาพรวม		3.06	0.42

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.50) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.56 ดังตารางที่ 9 และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้

ท่านทราบขอบเขตของงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.01)

งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านช่วยให้ท่านเกิดความชำนาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น
(ค่าเฉลี่ย = 3.80)

งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านตรงกับความสนใจที่ท่านต้องการจะทำ (ค่าเฉลี่ย = 3.60)

งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 3.55)

งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีปริมาณเหมาะสมกับกำลังความสามารถของท่านที่จะทำได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.53)

การตัดสินใจและการแก้ปัญหาของท่านในหน้าที่รับผิดชอบเป็นที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.51)

งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.49)

งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นอย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.44)

งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีส่วนทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.44)

งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.39)

งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 3.25)

งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่ให้ความก้าวหน้าแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.09)

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ เท่ากับ 3.45) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.46 ดังตารางที่ 10 และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้

ผู้บังคับบัญชาได้ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามหลักวิชาชีพและหลักปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.65)

ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.63)

ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองกับท่านในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.63)

ผู้บังคับบัญชาติดตามผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.60)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่ ในด้านลักษณะของงาน

ข้อความ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D
ท่านทราบขอบเขตของงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	96	4.01	0.70
งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	96	3.39	0.84
งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านตรงกับความสนใจที่ท่านต้องการจะทำ	95	3.60	0.74
งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีปริมาณเหมาะสมกับกำลังความสามารถของท่านที่จะทำได้	96	3.53	0.98
งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ความต้องการ	95	3.25	0.96
งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน	95	3.49	0.87
การตัดสินใจและการแก้ปัญหาของท่านในหน้าที่รับผิดชอบเป็นที่น่าสนใจ	95	3.51	0.74
งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	95	3.55	0.87
งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีส่วนทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	96	3.44	0.86
งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านช่วยให้ท่านเกิดความชำนาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น	96	3.80	0.72
งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่ได้รับ การยอมรับจากบุคคลอื่นอย่างน่าพอใจ	94	3.44	0.66
งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่ให้ความก้าวหน้าแก่ท่าน	95	3.09	1.04
รวม	91	3.50	0.56

ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ปัญหาพร้อมกับท่านด้วยความยินดีในเวลาที่ท่านมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย =3.54)

ผู้บังคับบัญชาแจ้งเรื่องราวต่างๆที่มีผลกระทบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย =3.49)

ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย =3.40)

ผู้บังคับบัญชาปกครองบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย =3.38)

ผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย =3.36)

ผู้บังคับบัญชาคำหนดผลงานที่บกพร่องของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลอันสมควร (ค่าเฉลี่ย =3.34)

ผู้บังคับบัญชาชมเชยท่านเมื่อท่านทำงานเสร็จตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย =3.29)

ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาต่างๆที่ท่านประสบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย =3.24)

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย (X) เท่ากับ 2.47) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.72 ดังตารางที่ 11 และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้

ท่านได้รับสวัสดิการจากสถาบันเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นๆในสถาบันเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย =3.05)

เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย =2.69)

เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย =2.61)

ท่านมีโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนาทางวิชาการตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย =2.60)

เงินค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย =2.59)

ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถของท่านจะอำนวยให้ (ค่าเฉลี่ย =2.38)

ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย =2.36)

เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย =2.24)

ท่านมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย =2.23)

ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย =2.09)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านการปกครองบังคับบัญชา

ข้อความ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D
ผู้บังคับบัญชาได้ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามหลักวิชาชีพและหลักปฏิบัติ	95	3.65	0.88
ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	95	3.63	0.79
ผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม	95	3.36	0.87
ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาต่างๆที่ท่านประสบในการทำงาน	95	3.24	0.82
ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ปัญหาพร้อมกับท่านด้วยความยินดีในเวลาที่ท่านมีปัญหา	96	3.54	0.85
ผู้บังคับบัญชาปกครองบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม	95	3.38	0.95
ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการดำเนิน	95	3.40	0.94
ผู้บังคับบัญชาชมเชยท่านเมื่อท่านทำงานเสร็จตามเป้าหมาย	95	3.29	0.94
ผู้บังคับบัญชาคำนิผลงานที่บกพร่องของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลอันสมควร	95	3.34	0.77
ผู้บังคับบัญชาติดตามผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	95	3.60	0.76
ผู้บังคับบัญชาแจ้งเรื่องราวต่างๆที่มีผลกระทบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบความเหมาะสม	96	3.49	0.79
ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองกับท่านในหน้าที่การงาน	96	3.63	0.86
รวม	93	3.45	0.64

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่ ในด้านสิ่งตอบแทน

ข้อความ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D
เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	96	2.69	1.00
เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	96	2.61	1.03
เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน	96	2.24	0.97
เงินค่าล่วงเวลาที่ท่าน ได้รับจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	88	2.59	0.89
ท่าน ได้รับสวัสดิการจากสถาบันเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นๆ ในสถาบันเดียวกัน	94	3.05	1.35
ท่าน ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม	92	2.36	1.13
ท่าน มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถของท่านจะอำนวยให้	91	2.38	1.05
ท่าน มีโอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนาทางวิชาการตามที่ต้องการ	95	2.60	1.01
ท่าน มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	92	2.23	1.06
ท่าน มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่าน	92	2.09	0.95
รวม	80	2.47	0.72

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ เชียงใหม่ ในด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย (X) เท่ากับ 3.13) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.44 ดังตารางที่ 12 และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้

บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเองในระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย =3.65)

ท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น (ค่าเฉลี่ย =3.57)

เมื่อท่านไม่อยู่เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
(ค่าเฉลี่ย = 3.50)

เพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่รับผิดชอบในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.49)

ทุกคนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือและประสานงานกันในการทำงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.46)

เพื่อนร่วมงานรักษาสภาพประโยชน์ส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย = 3.38)

เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.30)

ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นในการทำงานตรงกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.27)

ท่านมีโอกาสร่วมทำกิจกรรมทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.49)

เพื่อนร่วมงานไม่ได้ตั้งใจทำงานตามที่ควร (ค่าเฉลี่ย = 2.48)

เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 2.43)

เพื่อนร่วมงานหยุดงานบ่อยๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.42)

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่า
กับ 2.96) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.69 ดังตารางที่ 13 และสามารถเรียงลำดับ
ความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้

สถานที่ปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.57)

สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 3.38)

หน่วยงานของท่านมีหนังสือคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.29)

สถานที่ปฏิบัติงานมีอุณหภูมิพอเหมาะ (ค่าเฉลี่ย = 3.27)

หน่วยงานตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกต่อการติดต่อกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและ
ภายนอก (ค่าเฉลี่ย = 3.18)

สภาพทั่วไปของหน่วยงานช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.09)

หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.03)

หน่วยงานของท่านจัดบริเวณที่ทำงานเป็นสัดส่วนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย
= 3.01)

หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการน้ำดื่ม น้ำใช้พอเพียงต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 3.01)

สถานที่ปฏิบัติงานมีเสียงรบกวนน้อย (ค่าเฉลี่ย = 3.00)

หน่วยงานของท่านมีเนื้อที่เพียงพอต่อความต้องการใช้สอย (ค่าเฉลี่ย = 2.57)

หน่วยงานของท่านมีห้องน้ำให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 2.22)

หน่วยงานของท่านมีห้องอาหารให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 2.07)



ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านเพื่อนร่วมงาน

ข้อความ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D
ทุกคนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือและประสานงานกันในการทำงานเป็นอย่างดี	95	3.46	0.84
บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเองในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	96	3.65	0.82
เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในหน้าที่การงาน	96	3.30	0.86
เมื่อท่านไม่อยู่เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	96	3.50	0.91
เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในเรื่องส่วนตัว	95	2.43	0.94
ท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น	96	3.57	0.78
ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นในการทำงานตรงกัน	96	3.27	0.72
เพื่อนร่วมงานรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม	94	3.38	0.79
เพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่รับผิดชอบในหน้าที่การงาน	96	3.49	0.77
ท่านมีโอกาสร่วมทำกิจกรรมทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน	94	2.49	1.03
เพื่อนร่วมงานหุซคงงานบ่อยๆ	93	2.42	0.95
เพื่อนร่วมงานไม่ได้ตั้งใจทำงานตามที่ควร	93	2.48	0.87
รวม	88	3.13	0.44

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ข้อความ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D
สภาพทั่วไปของหน่วยงานช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน	94	3.09	0.99
สถานที่ปฏิบัติงานมีเสียงรบกวนน้อย	95	3.00	1.00
สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อย	96	3.38	0.90
สถานที่ปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ	93	3.57	0.84
สถานที่ปฏิบัติงานมีอุณหภูมิพอเหมาะ	94	3.27	1.03
หน่วยงานตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกต่อการติดต่อกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอก	92	3.18	1.00
หน่วยงานของท่านมีเนื้อที่เพียงพอต่อความต้องการใช้สอย	94	2.57	1.10
หน่วยงานของท่านจัดบริเวณที่ทำงานเป็นสัดส่วนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	95	3.01	1.06
หน่วยงานของท่านมีห้องน้ำให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ	92	2.22	1.16
หน่วยงานของท่านมีห้องอาหารให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ	87	2.07	1.03
หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการน้ำดื่ม น้ำใช้พอเพียงต่อความต้องการ	94	3.01	1.12
หน่วยงานของท่านมีหนังสือคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	95	3.29	0.87
หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	95	3.03	0.94
รวม	79	2.96	0.69

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ เท่ากับ
3.19) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.55 ดังตารางที่ 14 และสามารถเรียงลำดับความ
พึงพอใจตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้

สถาบันของท่านมีสถานภาพที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย = 3.66)

การเบิกจ่ายเงินของสถาบันมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.42)

สถาบันของท่านพิจารณาถึงโทษความผิดทางวินัยของบุคลากรด้วยความมีเหตุผลและเป็น
ธรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.39)

การเปลี่ยนผู้บริหารตำแหน่งต่างๆ ในฝ่ายเภสัชกรรมเป็นไปด้วยความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย =
3.34)

งานในวิชาชีพให้อารมณ์ที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย = 3.26)

การให้บุคลากรออกจากสถาบันได้พิจารณาตามประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร(ค่า
เฉลี่ย = 3.18)

ท่านได้รับการปกป้องจากผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.16)

สถาบันแจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้าถ้ามีการเลิกจ้าง (ค่าเฉลี่ย = 3.08)

เมื่อสถาบันมีคำสั่งลงโทษบุคลากร บุคลากรผู้นั้นสามารถอุทธรณ์คำสั่งได้(ค่าเฉลี่ย = 2.92)

หน่วยงานของท่านมีการโยกย้ายและดับเปลี่ยนหน้าที่ด้วยความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 2.68)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านความมั่นคงปลอดภัย

ข้อความ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D
สถาบันของท่านมีสถานภาพที่มั่นคง	96	3.66	0.78
การให้บุคลากรออกจากสถาบันได้พิจารณาตามประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	88	3.18	0.81
สถาบันแจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้าถ้ามีการเลิกจ้าง	92	3.08	0.99
เมื่อสถาบันมีคำสั่งลงโทษบุคลากร บุคลากรผู้นั้นสามารถอุทธรณ์คำสั่งได้	88	2.92	1.04
สถาบันของท่านพิจารณาลงโทษความผิดทางวินัยของบุคลากรด้วยความมีเหตุผลและเป็นธรรม	92	3.39	0.82
งานในวิชาชีพให้อิทธิพลที่มั่นคง	94	3.26	1.05
การเบิกจ่ายเงินของสถาบันมีความคล่องตัว	91	3.42	0.88
การเปลี่ยนผู้บริหารตำแหน่งต่างๆในฝ่ายเภสัชกรรมเป็นไปด้วยความเหมาะสม	94	3.34	0.95
หน่วยงานของท่านมีการ โยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่ด้วยความเหมาะสม	91	2.68	1.04
ท่านได้รับการปกป้องจากผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม	93	3.16	0.99
รวม	79	3.19	0.55

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยของแต่ละหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมในทุกๆ ด้าน พบว่า ทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และหน่วยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานผลิตยา (ค่าเฉลี่ย = 3.18) รองลงมาคือ งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.14) งานบริการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย = 3.05) และงานธุรการ (ค่าเฉลี่ย = 2.73) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 15

และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน จะได้ว่า

ด้านลักษณะของงาน พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานผลิตยา (ค่าเฉลี่ย = 3.69) รองลงมาคือ งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.67) งานบริการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย = 3.38) และงานธุรการ (ค่าเฉลี่ย = 3.26) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) รองลงมาคือ งานธุรการ (ค่าเฉลี่ย = 3.54) งานผลิตยา (ค่าเฉลี่ย = 3.48) และงานบริการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย = 3.31) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.90) รองลงมาคือ งานผลิตยา (ค่าเฉลี่ย = 2.70) งานบริการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย = 2.36) และงานธุรการ (ค่าเฉลี่ย = 1.83) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.33) รองลงมาคือ งานบริการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย = 3.18) งานผลิตยา (ค่าเฉลี่ย = 3.05) และงานธุรการ (ค่าเฉลี่ย = 2.76) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานบริการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย = 3.18) รองลงมาคือ งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 2.85)

งานผลิตยา (ค่าเฉลี่ย = 2.80) และงานธุรการ (ค่าเฉลี่ย = 2.30) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.74) รองลงมาคือ งานผลิตยา (ค่าเฉลี่ย = 3.32) งานบริการจ่ายยา (ค่าเฉลี่ย = 3.13) และงานธุรการ (ค่าเฉลี่ย = 2.96) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

2.การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของแต่ละตำแหน่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมในทุกๆด้าน พบว่า ทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และตำแหน่งที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เภสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.29) รองลงมาคือ คนงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.27) ผู้ช่วยเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 2.97) และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.73) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 16

และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน จะได้ว่า

ด้านลักษณะของงาน พบว่า ตำแหน่งที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คนงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.68) รองลงมาคือ เภสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.48) ผู้ช่วยเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.48) และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.14) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ตำแหน่งที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คนงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.75) รองลงมาคือ เภสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.69) อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.46) และผู้ช่วยเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.26) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่า ตำแหน่งที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เภสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 2.98) รองลงมาคือ คนงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.52) ผู้ช่วยเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 2.30) และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 1.83) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ โดยแสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจแต่ละกลุ่ม ในทุกตำแหน่ง และภาพรวม

ตำแหน่ง	หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่												F- Ratio	F-Prob.
	งานบริการจ่ายยา			งานคลังเวชภัณฑ์ และเภสัชภัณฑ์			งานผลิตยา			งานธุรการ				
	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D		
ลักษณะของงาน	46	3.38	0.55	8	3.67	0.50	28	3.69	0.53	8	3.26	0.60	2.64	0.054
การปกครองบังคับบัญชา	48	3.31	0.56	7	4.18	0.66	28	3.48	0.65	8	3.54	0.77	4.22*	0.01
สิ่งตอบแทน	44	2.36	0.68	7	2.90	0.65	22	2.70	0.72	6	1.83	0.64	3.85*	0.01
เพื่อนร่วมงาน	46	3.18	0.42	8	3.33	0.37	25	3.05	0.35	7	2.76	0.69	2.83*	0.04
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	42	3.18	0.60	6	2.85	0.18	24	2.80	0.67	7	2.30	1.02	4.59*	0.01
ความมั่นคงปลอดภัย	43	3.13	0.41	5	3.74	0.40	21	3.32	0.50	8	2.96	1.06	2.87*	0.04
ภาพรวม	36	3.05	0.36	3	3.14	0.27	16	3.18	0.42	6	2.73	0.71	1.72	0.17

* หมายถึง F-Prob < 0.05

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ตำแหน่งที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เกสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.34) รองลงมาคือ ผู้ช่วยเกสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.10) คนงาน(ค่าเฉลี่ย = 3.09) และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.76) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ตำแหน่งที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เกสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.05) รองลงมาคือ ผู้ช่วยเกสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.04) คนงาน(ค่าเฉลี่ย = 2.96) และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.30) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ตำแหน่งที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คนงาน(ค่าเฉลี่ย = 3.64) รองลงมาคือ เกสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.29) ผู้ช่วยเกสัชกร (ค่าเฉลี่ย = 3.13)และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.76) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

3.การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 3 ปีลงมา กับกลุ่มตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวมในทุกๆด้าน พบว่า กลุ่มต่ำกว่า 3 ปีลงมา และกลุ่มตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.01 และ 3.10 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ t-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 17

และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน จะได้ว่า

ด้านลักษณะของงาน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มต่ำกว่า 3 ปีลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.27 และกลุ่มตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.57 และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มต่ำกว่า 3 ปีลงมา และกลุ่มตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.49 และ 3.45 ตามลำดับ และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละตำแหน่งที่ปฏิบัติงานที่ใดแสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในแต่ละกลุ่ม ในทุกๆ ตำแหน่ง และภาพรวม

คำถาม	ตำแหน่ง												F-Ratio	F-Prob.
	เภสัชกร			ผู้ช่วยเภสัชกร			คนงาน			อื่นๆ				
	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D		
ลักษณะของงาน	18	3.48	0.46	49	3.48	0.59	16	3.68	0.53	7	3.14	0.54	1.58	0.20
การปกครองบังคับบัญชา	18	3.69	0.77	50	3.26	0.54	16	3.75	0.59	7	3.46	0.80	3.79*	0.01
สิ่งตอบแทน	19	2.98	0.56	41	2.30	0.64	13	2.52	0.84	6	1.83	0.64	6.59*	0.00
เพื่อนร่วมงาน	19	3.34	0.44	47	3.10	0.36	13	3.09	0.40	7	2.76	0.69	3.51*	0.02
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	17	3.05	0.72	41	3.04	0.59	14	2.96	0.66	7	2.30	1.02	2.54	0.06
ความมั่นคงปลอดภัย	16	3.29	0.49	43	3.13	0.42	11	3.64	0.50	7	2.76	0.96	4.85*	0.00
ภาพรวม	13	3.29	0.35	32	2.97	0.32	10	3.27	0.43	6	2.73	0.71	4.31*	0.01

* หมายถึง F-Prob < 0.05

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มต่ำกว่า 3 ปีลงมา อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย = 2.20 และกลุ่มตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 2.61 และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มต่ำกว่า 3 ปีลงมา และกลุ่มตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.15 และ 3.13 ตามลำดับ และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มต่ำกว่า 3 ปีลงมา และกลุ่มตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.03 และ 2.93 ตามลำดับ และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มต่ำกว่า 3 ปีลงมา และกลุ่มตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.20 และ 3.21 ตามลำดับ และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

4.การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเพศชาย และเพศหญิง โดยภาพรวมในทุกๆด้าน พบว่า มีความพึงพอใจของกลุ่มเพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.14 และ 3.01 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ t-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 18

และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน จะได้ว่า

ด้านลักษณะของงาน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเพศชาย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.63 และกลุ่มเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.35 และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเพศชาย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.62 และกลุ่มเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.32 และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 2.57 และ 2.40 ตามลำดับ และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.19 และ 3.09 ตามลำดับ และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 2.92 และ 2.99 ตามลำดับ และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.31 และ 3.12 ตามลำดับ และผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน

5.การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน โดยภาพรวมในทุกๆด้าน พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพโสด และคู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นกลุ่มหย่าที่มีความพึงพอใจระดับน้อย กลุ่มสถานภาพสมรสที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่คู่ (ค่าเฉลี่ย = 3.12) รองลงมาคือ โสด (มีค่าเฉลี่ย = 3.03) หย่า (มีค่าเฉลี่ย = 1.86) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 19

และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน จะได้ว่า

ด้านลักษณะของงาน พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คู่ (ค่าเฉลี่ย = 3.64) รองลงมาคือ โสด (ค่าเฉลี่ย = 3.30) และหย่า (ค่าเฉลี่ย = 3.00) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คู่ (ค่าเฉลี่ย = 3.47) รองลงมาคือ โสด (ค่าเฉลี่ย = 3.42) และหย่า (ค่าเฉลี่ย = 3.00) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คู่ (ค่าเฉลี่ย = 2.62) รองลงมาคือ โสด (ค่าเฉลี่ย = 2.31) และหย่า (ค่าเฉลี่ย = 1.30) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คู่ (ค่าเฉลี่ย = 3.16) รองลงมาคือ โสด (ค่าเฉลี่ย = 3.12) และหย่า (ค่าเฉลี่ย = 1.67) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โสด (ค่าเฉลี่ย = 2.99) รองลงมาคือ คู่ (ค่าเฉลี่ย = 2.98) และหย่า (ค่าเฉลี่ย = 1.00) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ คู่ (ค่าเฉลี่ย = 3.28) รองลงมาคือ โสด (ค่าเฉลี่ย = 3.18) และหย่า (ค่าเฉลี่ย = 1.00) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

6.การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุ โดยภาพรวมในทุกๆ ด้าน พบว่า ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และช่วงอายุที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.39) รองลงมาคือ 41-45 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.33) 46-50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.23) 18-25 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.09) 26-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 2.91) และ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 2.87) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 20

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะได้ว่า

ด้านลักษณะของงาน พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ 41-45 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.84) รองลงมาคือ มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.75) 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.51) 46-50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.42) 18-25 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.28) และ 26-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.27) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติ โดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.78) รองลงมาคือ 18-25 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.57) 26-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.48) 46-50 ปี (ค่า

เฉลี่ย = 3.45) 41-45 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.37) และ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.31) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ 41-45 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.15) รองลงมา คือ มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.07) 46-50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.05) 18-25 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.27) 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 2.14) และ 26-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 2.03) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีความแตกต่างกัน

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ 41-45 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.28) รองลงมาคือ 46-50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.26) 18-25 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.24) มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.22) 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.00) และ 26-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 2.89) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ 41-45 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.24) รองลงมาคือ 18-25 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.18) มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.04) 46-50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 2.82) 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 2.75) และ 26-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 2.62) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.24) รองลงมาคือ 41-45 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.30) 26-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.29) 18-25 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.23) 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.06) และ 46-50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.05) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อทดสอบทางสถิติโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มในทุกๆด้านและภาพรวม

ด้าน	ระยะเวลาในการทำงาน						t-test	t-Prob.
	ต่ำกว่า 3 ปีลงมา			ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป				
	n	X	S.D	n	X	S.D		
ลักษณะของงาน	23	3.27	0.55	66	3.57	0.54	-2.30*	0.03
การปกครองบังคับบัญชา	24	3.49	0.74	66	3.45	0.60	0.24	0.81
สิ่งตอบแทน	24	2.20	0.62	54	2.61	0.72	-2.53*	0.02
เพื่อนร่วมงาน	24	3.15	0.47	61	3.13	0.41	0.22	0.83
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	23	3.03	0.76	55	2.93	0.67	0.59	0.56
ความมั่นคงปลอดภัย	23	3.20	0.50	53	3.21	0.58	-0.13	0.89
ภาพรวม	21	3.01	0.44	39	3.10	0.41	-0.77	0.45

* หมายถึง t-Prob < 0.05

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเพศชาย และเพศหญิง โดยแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มในทุกๆด้านและภาพรวม

ด้าน	เพศ						t-test	t-Prob.
	ชาย			หญิง				
	n	X	S.D	n	X	S.D		
ลักษณะของงาน	44	3.63	0.54	44	3.35	0.55	2.44*	0.02
การปกครองบังคับบัญชา	42	3.62	0.60	47	3.32	0.64	2.27*	0.03
สิ่งตอบแทน	36	2.57	0.81	42	2.40	0.62	0.99	0.32
เพื่อนร่วมงาน	40	3.19	0.49	44	3.09	0.35	1.04	0.30
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	38	2.92	0.69	40	2.99	0.71	-0.42	0.67
ความมั่นคงปลอดภัย	36	3.31	0.60	39	3.12	0.50	1.49	0.14
ภาพรวม	28	3.14	0.44	32	3.01	0.40	1.23	0.22

* หมายถึง t-Prob < 0.05

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละสถานภาพสมรส โดยแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจในแต่ละกลุ่ม ในทุกตำแหน่งและภาพรวม

ตัวแปร	สถานการณ์สมมติ										F-Ratio	F-Prob.
	โสด			คู่			หย่า					
	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D			
ลักษณะของงาน	37	3.30	0.54	52	3.64	0.53	1	3.00	0.00	4.76*	0.01	
การปกครองบังคับบัญชา	37	3.42	0.70	53	3.47	0.62	1	3.00	0.00	0.32	0.73	
สิ่งตอบแทน	35	2.31	0.66	43	2.62	0.74	1	1.30	0.00	3.19*	0.047	
เพื่อนร่วมงาน	36	3.16	0.42	49	3.12	0.40	1	1.67	0.00	6.46*	0.00	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	32	2.99	0.71	46	2.98	0.63	1	1.00	0.00	4.40*	0.02	
ความมั่นคงปลอดภัย	34	3.18	0.48	42	3.28	0.50	1	1.00	0.00	10.65*	0.00	
ภาพรวม	29	3.03	0.41	31	3.12	0.39	1	1.86	0.00	5.03*	0.01	

* หมายถึง F-Prob < 0.05

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละช่วงอายุโดยแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มในทุกๆ ด้านและภาพรวม

ด้าน	ช่วงอายุ																		F-Ratio	F-Prob.
	18-25 ปี			26-30 ปี			31-40 ปี			41-45 ปี			46-50 ปี			มากกว่า 50 ปี				
	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D	n	X	S.D		
ลักษณะของงาน	20	3.28	0.51	11	3.27	0.50	24	3.51	0.55	15	3.84	0.55	11	3.42	0.56	8	3.75	0.54	2.71*	0.03
การปกครองบังคับบัญชา	21	3.57	0.72	11	3.48	0.63	25	3.31	0.43	14	3.37	0.78	11	3.45	0.75	8	3.78	0.56	0.85	0.52
สิ่งตอบแทน	21	2.27	0.60	10	2.03	0.51	21	2.14	0.56	13	3.15	0.61	10	3.05	0.56	3	3.07	0.45	9.51*	0.00
เพื่อนร่วมงาน	21	3.24	0.42	11	2.89	0.39	25	3.00	0.41	13	3.28	0.48	10	3.26	0.34	5	3.22	0.39	2.15	0.07
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	20	3.18	0.63	10	2.62	0.65	21	2.75	0.77	14	3.24	0.65	9	2.82	0.63	4	3.04	0.64	1.89	0.11
ความมั่นคงปลอดภัย	20	3.23	0.47	11	3.29	0.64	21	3.06	0.66	12	3.30	0.45	8	3.05	0.40	4	3.70	0.48	1.22	0.31
ภาพรวม	18	3.09	0.37	10	2.91	0.41	14	2.87	0.43	9	3.33	0.46	7	3.23	0.34	2	3.39	0.33	2.20	0.07

* หมายถึง F-Prob < 0.05

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาทั้งหมด 94 คน ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการจ่ายยามากที่สุด ร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ งานผลิตยา ร้อยละ 30.9 โดยมีจำนวนผู้ช่วยเภสัชกรมากที่สุด ร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ เภสัชกร ร้อยละ 20.2 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 74.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นคู่ ร้อยละ 59.6 เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย มีทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 52.2 และ 47.8 ตามลำดับ ซึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 26.9 รองลงมาคือ 18-25 ปี ร้อยละ 22.6

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่มีต่อสภาพงานในด้านลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย พบว่า

ความพึงพอใจทุกด้านของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในแต่ละด้านของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรมล้วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ยกเว้นด้านสิ่งตอบแทน ซึ่งมีความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่นๆ

ส่วนความพึงพอใจในด้านลักษณะงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม มีความพึงพอใจในเรื่องการทราบขอบเขตของงานในหน้าที่รับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาคือ งานในหน้าที่รับผิดชอบช่วยให้เกิดความชำนาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นงานที่ให้ความก้าวหน้า

ความพึงพอใจด้านสิ่งตอบแทน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การได้รับสวัสดิการจากสถาบันเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นในสถาบันเดียวกัน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการมีโอกาสดำเนินตำแหน่งได้ตามความสามารถ

ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบรรยากาศในการทำงาน มีความสนิทสนมและเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องเพื่อนร่วมงานลาหยุดบ่อยๆ

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องสถานที่ปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการมีห้องอาหารให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ

ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง สถาบันมีสถานภาพที่มั่นคง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการ โฆษณาและปรับเปลี่ยนหน้าที่ด้วยความเหมาะสม

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและด้านต่างๆ 6 ด้านระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ พบว่า

บุคลากรของทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจใกล้เคียงกัน แต่พบว่า มีความแตกต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน โดยบุคลากรในงานคลังเวชภัณฑ์มีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรของงานอื่นๆ ในด้านการปกครอง บังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคงปลอดภัย ส่วนบุคลากรในงานบริการ จำหน่าย มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ในงานอื่นๆ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและด้านต่างๆ 6 ด้านระหว่างตำแหน่งงานต่างๆ พบว่า

ทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้านในระดับปานกลางและไม่แตกต่างกัน โดยเภสัชกรมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ คนงาน ผู้ช่วยเภสัชกรและอื่นๆตามลำดับ โดยที่ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนคนงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชาและความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด และเภสัชกรมีความพึงพอใจในด้านสิ่งตอบแทน และ เพื่อนร่วมงานมากที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและด้านต่างๆ 6 ด้านระหว่างบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป พบว่า

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงาน ทั้งต่ำกว่า 3 ปีและมากกว่า 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าบุคลากรที่ทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 3 ปีลงมาในด้านลักษณะงานและด้านสิ่งตอบแทน

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและด้านต่างๆ 6 ด้านระหว่างบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างๆกัน พบว่า

บุคลากรที่มีสถานภาพโสดและคู่มีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและบุคลากรที่มีสถานภาพหย่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยความพึงพอใจในด้านการปกครอง บังคับบัญชาไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพคู่มีความพึงพอใจมากกว่าในด้านลักษณะงาน สิ่งตอบแทน และความมั่นคงปลอดภัย และบุคลากรที่มีสถานภาพโสดจะมีความพึงพอใจมากกว่าในด้านเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

7. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและด้านต่างๆ 6 ด้านระหว่างบุคลากรเพศชายและเพศหญิง พบว่า

บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงในด้านลักษณะของงานและการปกครองบังคับบัญชา ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

8. . ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมและด้านต่างๆ 6 ด้านระหว่างบุคลากรที่มีช่วงอายุต่างกัน พบว่า

บุคลากรที่มีช่วงอายุต่าง ๆ กัน มีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี และมากกว่า 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าในด้านลักษณะงานและด้านสิ่งตอบแทน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สมพร ใหม่แก้วและวิวรรณ ศรีทองคำ (2536) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเสาวณีย์ ศดิยภัณฑรักษ์ (2530) ศึกษาความพึงพอใจงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และความพอใจแต่ละด้านนั้น พบว่าความพอใจด้านลักษณะของงานสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัย เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอันดับความพอใจในงานที่ต่ำคือด้านสิ่งตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับ สมพร ใหม่แก้วและ วิวรรณ ศรีทองคำ (2536) โดยแยกการอภิปรายผลการวิจัยแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านลักษณะของงาน สิ่งที่ทำให้บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรดังกล่าวได้รับมอบหมายงานที่มีขอบเขตของงานชัดเจน ตรงกับความรู้ความสามารถ และช่วยให้เกิดความชำนาญ ซึ่งเป็นความพึงพอใจสูงสุด แต่ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยคือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา สิ่งที่ทำให้มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2 และ 3 คือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามหลักวิชาชีพและหลักปฏิบัติ การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และการที่ผู้บังคับบัญชาแสดงความเห็นอกเห็นใจ แต่ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาประสบในการทำงาน

3. ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรมมีความพึงพอใจในระดับน้อย สิ่งที่ทำให้ไม่พอใจคือ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งได้ตามความสามารถ เนื่องจากจำนวนตำแหน่งมีจำกัด และการมีโอกาสดำเนินตำแหน่งเพื่อเพิ่มพูนความรู้

4. ด้านเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ทำให้มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2 และ 3 คือ บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเอง ประกอบกับการสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น และปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ส่วนที่พอใจน้อยที่สุดคือ การที่เพื่อนร่วมงานลาหยุดงานบ่อยๆ

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการมีแสงสว่างเพียงพอ ความสะอาดเรียบร้อย อุณหภูมิพอเหมาะ ซึ่งอาจเป็นเพราะ สถานที่ทำงานของฝ่ายเภสัชกรรมต้องมีการปรับอุณหภูมิห้องเพื่อคงสภาพของยา และต้องมีความสะอาดเรียบร้อย ส่วนความพึงพอใจที่น้อยคือ สวัสดิการด้านห้องอาหารและห้องน้ำซึ่งมีไม่เพียงพอ เนื่องจากสถานที่ทำงานคับแคบ

6. ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การที่สถาบันมีสถานภาพมั่นคง และการเบิกจ่ายเงินมีความคล่องตัว ซึ่งตรงกับความเป็นจริงที่ว่า องค์กรของรัฐย่อมมีความมั่นคงมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยในเรื่องการโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่ด้วยความเหมาะสม ซึ่งอาจเป็นเพราะระบบราชการที่ยึดถืออายุราชการเป็นสำคัญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านลักษณะของงาน ควรสร้างและขยายงานด้านเกษตรกรรมให้มากขึ้น การวางสายทางก้าวหน้าในอาชีพของแต่ละตำแหน่ง (Career path) เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในด้านความก้าวหน้าของบุคลากร ซึ่งจะเป็นการประสานประโยชน์ร่วมกันในแง่ที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน และความต้องการขององค์กรหรือบริษัท
 - 1.1 ในแง่พนักงาน จะได้ทราบถึงวิถีทางก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เกิดความภูมิใจในตนเอง และสามารถตอบสนองในด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มที่จะได้รับจากองค์กรเพิ่มขึ้น
 - 1.2 ในแง่องค์กร จะได้รับเกี่ยวกับการมีบุคลากรทดแทนกำลังคนที่จะรองรับการขยายตัวหรือสูญเสียไปในอนาคต พร้อมทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานสามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวพนักงานได้อย่างเต็มที่
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) ควรเพิ่มทักษะการบริหารให้มากขึ้น รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์ และเมื่อมีปัญหาหัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ หัวหน้าดี ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งตอบแทนควรให้โดยพิจารณาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรแต่ละคน โดยการช่วยบุคลากรที่มีรายได้น้อย โดยการให้งานพิเศษเพิ่มขึ้น ช่วยเหลือความต้องการด้านปัจจัยพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความมั่นคงเป็นต้น ส่วนตำแหน่งที่มีรายได้ดี ควรพิจารณาความต้องการด้านการยอมรับตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน ควรมีมาตรการเด็ดขาดสำหรับบุคลากรที่ลาหยุดงานบ่อยๆ เพื่อให้ทุกคนมีความตระหนักในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจะมีการวางผังห้องทำงาน ให้ดูสะอาด โล่ง โปร่ง สบาย และปลอดภัย จัดห้องอาหารและห้องน้ำให้เพียงพอ
6. ด้านความมั่นคงปลอดภัย ควรจัดให้มีการโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่ด้วยความเหมาะสม ตามความสามารถ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของฝ่ายเกษตรกรรม โดยมีการวิเคราะห์งาน (Job analysis) เพื่อกำหนดลักษณะขอบเขตของงานต่างๆ และงานที่ผู้ทำงานจำต้องมีอยู่อย่างครบถ้วน ทั้งในด้านความชำนาญที่ต้องการ (Skill) ความรู้ที่ต้องใช้ (Knowledge) ความสามารถที่ต้องมี (Abilities) และความรับผิดชอบที่ต้องมีอยู่ (Responsibilities) เพื่อพัฒนาบุคลากรมีองค์ประกอบดังกล่าวครบถ้วน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานจนสำเร็จผลได้ และจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

บรรณานุกรม

คณัย เทียนพูน. กลยุทธ์การพัฒนาคมน : สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2537

คารณี พานทอง. ทฤษฎีการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด. 2532

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด. 2539

วิชัย แหวนเพชร. มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมกมล. 2543

สมพร ใหม่แก้ว. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2536

เสาวณีย์ ศศิภัณฑรักษ์. ความพึงพอใจงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. 2530



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของฝ่ายฯ ในการที่จะพัฒนาและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ จึงขอให้ท่านโปรดกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามนี้ด้วย

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ขอความกรุณาให้ผู้ตอบทุกท่านอ่านข้อความและตอบคำถามทุกข้อ โดยพิจารณาเลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ได้ประโยชน์สูงสุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 69 ข้อ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่

- () งานบริการจำหน่าย
- () งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ
- () งานผลิตยา
- () งานธุรการ

2. ตำแหน่ง

- () เภสัชกร
- () ผู้ช่วยเภสัชกร
- () คนงาน
- () อื่นๆ

2. ท่านทำงานมาเป็นเวลานานเท่าใด

- () ต่ำกว่า 3 ปีลงมา
- () ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- () โสด
- () คู่
- () หย่า

4. เพศ

- () ชาย
- () หญิง

5. อายุ

- () 18-25 ปี
- () 26-30 ปี
- () 31-40 ปี
- () 41-45 ปี
- () 45-50 ปี
- () มากกว่า 50 ปี

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

คำชี้แจง

ในตอนที่ 2 จะมีคำถามทั้งหมด 69 ข้อ ในแต่ละข้อมีช่องให้ท่านเลือกตอบ 5 ช่อง คือ มาก ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียดแล้ว พิจารณา ว่าท่านมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับใด แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	1. ลักษณะของงาน					
1	ท่านทราบของเขตของงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
2	งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3	งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านตรงกับความสามารถที่ท่านต้องการจะทำ					
4	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีปริมาณเหมาะสมกับกำลังความสามารถของท่านที่จะทำได้					
5	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ตามต้องการ					
6	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน					
7	การตัดสินใจและการแก้ปัญหาของท่านในหน้าที่รับผิดชอบเป็นที่น่าพอใจ					
8	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ					
9	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีส่วนทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
10	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านช่วยให้ท่านเกิดความชำนาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น					
11	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นอย่างน่าพอใจ					
12	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่ให้ความก้าวหน้าแก่ท่าน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	2.การปกครองบังคับบัญชา					
13	ผู้บังคับบัญชาได้ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน					
14	ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม					
15	ผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม					
16	ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาต่างๆที่ท่านประสบในการทำงาน					
17	ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ปัญหาพร้อมกับท่านด้วยความยินดีในเวลาที่ท่านมีปัญหา					
18	ผู้บังคับบัญชาปกครองบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม					
19	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสในท่านแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน					
20	ผู้บังคับบัญชาชมเชยท่านเมื่อท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย					
21	ผู้บังคับบัญชาตำหนิผลงานที่บกพร่องของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลอันสมควร					
22	ผู้บังคับบัญชาติดตามผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา					
23	ผู้บังคับบัญชาแจ้งเรื่องราวต่างๆที่มีผลกระทบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบตามความเหมาะสม					
24	ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองกับท่านในหน้าที่การงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25	<u>3. สิ่งตอบแทน</u> เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
26	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
27	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน					
28	เงินค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
29	ท่านได้รับสวัสดิการจากสถาบันเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นๆในสถาบันเดียวกัน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน					
30	ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม					
31	ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งในหน้าที่การงานตามความสามารถของท่านจะอำนวยให้					
32	ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งตามความต้องการ					
33	ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
34	ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่าน					
35	<u>4. เพื่อนร่วมงาน</u> ทุกคนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือและประสานงานกันในการทำงานเป็นอย่างดี					
36	บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเองในระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
37	เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านแก้ปัญหาต่างๆในหน้าที่การงาน					
38	เมื่อท่านไม่อยู่เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39	เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในเรื่องส่วนตัว					
40	ท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น					
41	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นในการทำงานตรงกัน					
42	เพื่อนร่วมงานรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม					
43	เพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่รับผิดชอบในหน้าที่การงาน					
44	ท่านมีโอกาสร่วมทำกิจกรรมทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน เช่น การแข่งขันกีฬา					
45	เพื่อนร่วมงานลาหยุดงานบ่อยๆ					
46	เพื่อนร่วมงานไม่ได้ตั้งใจทำงานตามที่ควร					
	<u>5.สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>					
47	สภาพทั่วไปของหน่วยงานช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน					
48	สถานที่ปฏิบัติงานมีเสียงรบกวนน้อย					
49	สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อย					
50	สถานที่ปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ					
51	สถานที่ปฏิบัติงานมีอุณหภูมิพอเหมาะ					
52	หน่วยงานตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกต่อการติดต่องานกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอก					
53	หน่วยงานของท่านมีเนื้อที่เพียงพอต่อการใช้สอย					
	หน่วยงานของท่านจัดบริเวณที่ทำงานเป็นสัดส่วน					
54	เป็นส่วนเหมาะแก่การปฏิบัติงาน					
	หน่วยงานของท่านมีห้องน้ำให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ					
55	หน่วยงานของท่านมีห้องอาหารให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ					
56	หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการน้ำดื่ม น้ำใช้พอเพียงพอต่อความต้องการ					
57	หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการน้ำดื่ม น้ำใช้พอเพียงพอต่อความต้องการ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
58	หน่วยงานของท่านมีหนังสือคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
59	หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
	<u>6.ความมั่นคงปลอดภัย</u>					
60	สถาบันของท่านมีสถานภาพที่มั่นคง					
61	การให้บุคลากรออกจากสถาบันได้พิจารณาตามประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร					
62	สถาบันแจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้าถ้ามีการเลิกจ้าง					
63	เมื่อสถาบันมีคำสั่งลงโทษบุคลากร บุคลากรผู้นั้นสามารถอุทธรณ์คำสั่งได้					
64	สถาบันของท่านพิจารณาลงโทษความผิดทางวินัยของบุคลากรด้วยความมีเหตุผลและเป็นธรรม					
65	งานในวิชาชีพให้อำนาจที่มั่นคง					
66	การเบิกจ่ายเงินของสถาบันมีความคล่องตัว					
67	การเปลี่ยนผู้บริหารตำแหน่งต่างๆ ในฝ่ายเกษตรกรรมเป็นไปด้วยความเหมาะสม					
68	หน่วยงานของท่านมีการโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่ด้วยความเหมาะสม					
69	ท่านได้รับการปกป้องจากผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม					



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

งานในหน้าที่ของฝ่ายเภสัชกรรม

ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลทั่วไปมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้คือ

- จัดซื้อ จัดหาเวชภัณฑ์และครุภัณฑ์การแพทย์
- ควบคุมคลังเวชภัณฑ์ ควบคุมยาเสพติดให้โทษและยาอันตราย
- เบิกจ่ายยาและเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาล
- จัดทำเภสัชสารขึ้นใช้ใน โรงพยาบาล
- ควบคุมให้บริการและแนะนำวิธีการใช้ยาแก่ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ผลิตและควบคุมคุณภาพของยาที่ผลิตขึ้นใช้ใน โรงพยาบาล

จากหน้าที่ดังกล่าวจะแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะงานคือ

1. งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ
2. งานบริการจ่ายยา
3. งานผลิตยา

1.งานคลังเวชภัณฑ์และเภสัชสนเทศ

หมายถึงขบวนการที่เกี่ยวกับเวชภัณฑ์ ตั้งแต่การสำรวจความต้องการ การจัดซื้อจัดหา การตรวจรับ การเก็บรักษา การควบคุม การเบิกจ่าย การตรวจสอบ และการจำหน่าย

1. การสำรวจความต้องการเวชภัณฑ์

1.1 สำรวจรายการยาที่จะซื้อ ซึ่งหาได้จาก

- คณะกรรมการฝ่ายเภสัชกรรมและการบำบัดของ โรงพยาบาล
- บัญชียาหลักแห่งชาติ
- บัญชียาของบริษัท และหน่วยราชการหรือรัฐวิสาหกิจอื่นๆ

1.2 สำรวจจำนวนจาก

- สถิติที่เคยใช้
- จำนวนคำสั่งซื้อที่ควรสำรองไว้
- จำนวนที่ควรจะหามาเพิ่มเติมหรือสำรองไว้ในกรณีฉุกเฉิน (ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้สำรองไว้ใช้ไม่น้อยกว่า 3 เดือนและไม่เกิน 1 ปี)

1.3 สำรวจราคา จาก

- บัญชีราคาเวชภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรม
- บัญชีราคายาของบริษัท ห้างร้าน
- หน่วยราชการหรือรัฐวิสาหกิจอื่นๆ

2. การจัดซื้อเวชภัณฑ์

2.1 การจัดซื้อตามแหล่งที่มาของเงิน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

- (1) เงินงบประมาณประจำปี (งบปกติ) ให้สั่งซื้อจากองค์การเภสัชกรรมแต่เพียงแห่งเดียว และสั่งซื้อตามบัญชียาหลักแห่งชาติ
- (2) งบประมาณตามโครงการสงเคราะห์ประชาชนผู้มีรายได้น้อยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ใบสั่งซื้อเช่นเดียวกับงบปกติ เว้นแต่หน่วยงานใดที่มีความจำเป็นเร่งด่วนก็สามารถซื้อยาที่มีชื่อปรากฏอยู่ในบัญชียาหลักแห่งชาติจากผู้ขายอื่นๆ นอกองค์การเภสัชกรรมได้ แต่ต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของงบประมาณส่วนที่ได้รับในแต่ละปี

(3) เงินบำรุง ให้ซื้อได้จากองค์การเภสัชกรรม บริษัท ห้างร้าน หรือ แหล่งอื่นๆ

2.2 ขั้นตอนการจัดซื้อ

(1) เงินงบประมาณ ให้ซื้อจากองค์การเภสัชกรรม

- โดยทำบันทึกแสดงรายการจำนวนและราคาเวชภัณฑ์ที่ต้องการเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อขออนุมัติผู้ว่าราชการจังหวัด โดยผ่านนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด พร้อมทั้งเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับไปพร้อมกัน ในวงเงินที่ไม่เกินกำหนดในระเบียบการจัดซื้อครั้ง

- เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ให้ทำหนังสือสั่งซื้อถึงผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรมพร้อมรายการสั่งซื้อ

(2) เงินบำรุง ให้ซื้อจากองค์การเภสัชกรรมหรือบริษัทห้างร้าน และต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบำรุงของสถานบริการสาธารณสุขและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ

(3) การซื้อแอลกอฮอล์ 95% สั่งซื้อโดยตรงจากองค์การสุราของกรมสรรพสามิต การสั่งซื้อและการรายงานให้ปฏิบัติตามระเบียบในประกาศกรมสรรพสามิต ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2515 เรื่องกำหนดวิธีลดหย่อนภาษีสามทับที่นำไปใช้ในการแพทย์ เภสัชกรรมและวิทยาศาสตร์ และขั้นตอนการปฏิบัติในการสั่งซื้อแอลกอฮอล์ 95% จากองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลงวันที่ 26 มีนาคม 2524

(4) การซื้อยาเสพติดให้โทษ การสั่งซื้อยาเสพติดให้โทษ ให้ขออนุญาตตามแบบ ข.ส 1 ต่อกองควบคุมวัตถุเสพติด สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แล้วสั่งซื้อตามแบบ ข.ส 4 และต้องรายงานตาม ข.ส 6 โดยแนบใบสั่งยาเสพติดให้โทษประเภท 2 ตามแบบ ข.ส 5 และรายงานประจำปีตามแบบ ข.ส 7 ผู้ซื้อจะต้องซื้อในนามของสถานพยาบาลเท่านั้น

3. การตรวจรับและการเก็บรักษาเวชภัณฑ์

3.1 การตรวจรับ ให้ตรวจรับ โดยคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นตามที่กล่าวไว้ในหัวข้อ การจัดซื้อเวชภัณฑ์ ดังนี้

- ตรวจสภาพกล่อง จำนวน และน้ำหนักให้ถูกต้อง
- ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปิดไว้ข้างกล่อง (ถ้ามี)
- หากมีเวชภัณฑ์ชำรุดเสียหาย ให้หมายเหตุไว้ในใบรับสินค้าและแจ้งให้ผู้ส่งทราบโดยเร็ว

-เปิดกล่องตรวจรับเวชภัณฑ์ทุกกล่อง ถ้าเป็นของจากองค์การเภสัชกรรม ในกล่องที่ 1 จะมีสำเนาใบส่งของอยู่

-เมื่อตรวจรับเสร็จแล้วให้ลงนามในใบส่งของ แล้วมอบเวชภัณฑ์ให้เจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อลงทะเบียนหรือบัญชียา

-เจ้าหน้าที่พัสดุเซ็นชื่อรับเข้าคลังเวชภัณฑ์ต่อไป

3.2 การเก็บรักษาเวชภัณฑ์ เวชภัณฑ์จะลดการสูญเสียและเสื่อมสภาพง่ายแก่การ ค้นหาและปลอดภัย จะต้องเก็บในสถานที่เหมาะสม ถูกหลักวิชาการ และควรคำนึงถึง

- (1) สถานที่เก็บควรเป็นห้องโถงที่อากาศถ่ายเทสะดวก หรือใช้เครื่องดูดอากาศช่วย อุณหภูมิต้องไม่สูงเกินไปหรือเป็นห้องปรับอากาศ และมีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ชีววัตถุโดยเฉพาะ
- (2) การจัดเก็บควรแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภทของยา (Dosage form) เรียงตามการออกฤทธิ์ และเรียงตามอักษร
- (3) สถานที่เก็บยาเสพติดให้โทษ ควรแยกเก็บต่างหากในตู้ที่แข็งแรงและใส่กุญแจ และต้องมีบัญชีควบคุมการรับ-จ่ายทุกครั้ง พร้อมทั้งทำรายงานส่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาให้ถูกต้อง

4. การเบิกจ่ายเงินค่าเวชภัณฑ์ วิธีปฏิบัติเป็นไปตามแหล่งที่มาของเงิน คือ

ก. เงินงบประมาณประจำปี (งบปกติ) ให้เจ้าหน้าที่พัสดุรวบรวมหลักฐานการสั่งซื้อ ซึ่งประกอบด้วย ใบอนุมัติ ใบสั่งซื้อ สำเนาใบส่งของ ใบแจ้งหนี้ (ถ้ามี) ใบมอบอำนาจ และใบตรวจรับของให้ฝ่ายการเงินของโรงพยาบาลส่งเบิกคลังจังหวัด เพื่อส่งให้องค์การเภสัชกรรมต่อไป

ข. งบประมาณตามโครงการส่งเคราะห์ประชาชนผู้มีรายได้น้อยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ให้เจ้าหน้าที่พัสดุรวบรวมหลักฐานเช่นเดียวกับการเบิกเงินจากงบประมาณประจำปี เว้นแต่ให้ส่งหลักฐานทั้งหมดให้แก่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อเบิกเงินจากคลังจังหวัดจ่ายให้แก่องค์การเภสัชกรรม หรือบริษัทห้างร้านต่อไป

ค. เงินบำรุง ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยเงินบำรุงของสถานบริการสาธารณสุข ให้เภสัชกรหรือเจ้าหน้าที่พัสดุ รวบรวมหลักฐานทั้งหมดส่งหน่วยการเงินของโรงพยาบาลเพื่อเบิกจ่ายต่อไป

5. การควบคุมเวชภัณฑ์

เป็นการควบคุมการใช้เวชภัณฑ์ ตั้งแต่การควบคุมที่คลังเวชภัณฑ์ ห้องจ่ายยาประจำวัน ห้องจ่ายยานอกเวลาราชการ การยืม การตรวจรับ-จ่าย และการรายงานรับจ่ายเวชภัณฑ์ประจำปี

ก. การควบคุมเวชภัณฑ์

1. เวชภัณฑ์ที่ส่งมา เมื่อคณะกรรมการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ให้นำไปลงบัญชีหรือทะเบียนรับเวชภัณฑ์ตามประเภทของเวชภัณฑ์
2. ให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ อาจตั้งเป็นรูปคณะกรรมการก็ได้ และห้ามบุคคลภายนอกเข้าไปในคลังเวชภัณฑ์
3. บัญชีควบคุมเวชภัณฑ์ (Stock card) หรือบัญชีรับจ่ายวัสดุและสิ่งของ ให้ทำไว้ 2 ชุด เก็บไว้ที่คลังเวชภัณฑ์ 1 ชุดและที่ผู้ควบคุมหรือหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมอีก 1 ชุด
4. มีแบบฟอร์มการเบิกจ่ายเวชภัณฑ์จากคลัง และทำบัญชีทุกครั้งที่มีการเบิกจ่าย หลักฐานการเบิกจ่ายมี 2 ชุด เก็บที่หน่วยเบิก 1 ชุดและผู้ควบคุมเวชภัณฑ์อีก 1 ชุด
5. ยาประเภทที่มีอายุการใช้ ให้กรอกในบัญชีหรือทะเบียนเป็นอักษรสีแดง แสดงวัน เดือน ปี ที่หมดอายุไว้ในช่องหมายเหตุ และลง Lot. No. ไว้ด้วย
6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคลังเวชภัณฑ์ ต้องสุ่มตัวอย่างเวชภัณฑ์เพื่อตรวจสอบดูว่าปริมาณคงคลังตรงกับ Stock card หรือไม่
7. ให้มีการตรวจสอบเวชภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันยาค้างสต็อก ยาหมดอายุหรือยาเสื่อมสภาพ
8. การขอยกเวชภัณฑ์จากปีเก่า ให้ขึ้น Stock card แผ่นใหม่ทุกครั้ง และเก็บของปีเก่าไว้อย่างน้อย 5 ปี

ข. การควบคุมเวชภัณฑ์ในห้องจ่ายยาประจำวัน

ดำเนินการควบคุมดังนี้

1. เก็บหลักฐานการจ่ายเวชภัณฑ์ทุกอย่างให้ครบถ้วน โดยทำสำเนา 2 ชุดป้องกันการสูญหาย
2. การจ่ายยาต้องมีใบสั่งและใบเบิกที่ถูกต้อง คือมีลายเซ็นของผู้มีอำนาจสั่งจ่าย ผู้เบิก และผู้จ่ายเป็นต้น

3. สุ่มตัวอย่างบางตัวว่า มีจำนวนครบตามฉลากที่ระบุไว้หรือไม่แล้วบันทึกเป็นหลักฐาน
 4. ถ้ามีเจ้าหน้าที่เพียงพอควรใช้ Stock card ควบคุมเวชภัณฑ์เหมือนคลังเวชภัณฑ์ หรืออาจควบคุมเฉพาะยาที่มีราคาแพง
 5. เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเภสัชกรรมทุกคน ต้องช่วยกันป้องกันการสูญหาย การรั่วไหล และถ้ามีเหตุการณ์เกิดขึ้นต้องรับผิดชอบร่วมกัน
- ค. การควบคุมเวชภัณฑ์ในห้องจ่ายยานอกเวลาราชการ
1. ให้จ่ายยาเฉพาะรายการที่จำเป็นจริงๆเท่านั้น และจัดทำบัญชีไว้ 2 ชุด ไว้ที่ห้องจ่ายยาประจำวัน และที่ห้องจ่ายยานอกเวลาราชการ
 2. ยาแต่ละรายการควรมีจำนวนจำกัด และทำแบ่งบรรจุเป็นขนาดเล็กๆ เพื่อสะดวกในการจ่าย การเบิกคืน และการตรวจสอบ
 3. การเบิกยาของห้องจ่ายยานอกเวลาราชการ ให้เบิกจากห้องจ่ายยาประจำวันทุกวันที่เปิดทำการจ่ายยา โดยให้ใบสั่งยาที่ผู้ป่วยซื้อหรือแบบจ่ายยาโดยไม่คิดมูลค่า (แบบ รบ.302) และเมื่อเบิกคืนแล้ว จำนวนยาแต่ละรายการควรจะมีเท่าเดิม
 4. เมื่อต้องการเพิ่มรายการที่เห็นว่าจำเป็น และไม่เพียงพอสำหรับผู้ป่วยนอกเวลาราชการก็ให้เบิกเพิ่มตามบัญชีในข้อ 1
 5. ต้องมีผู้รับผิดชอบแต่ละเวร และมอบหมายกันระหว่างผู้รับเวรในเรื่องยาที่เหลือ ใบสั่งและแบบ รบ.302 ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะต้องเท่ากับปริมาณยาทั้งหมด
 6. กรณีผู้ป่วยนอกเวลาราชการมีมาก การเบิกตามใบสั่งหรือใช้แบบ รบ.302 จะเสียเวลามากก็เบิกโดยใช้แบบฟอร์มการเบิกยาจากคลังเวชภัณฑ์ แต่ให้เบิกจากห้องจ่ายยาประจำวันแทน หรือถ้าจะเบิกจากคลังเวชภัณฑ์เลย ก็ให้เก็บหลักฐานการจ่ายทั้งหมด และควบคุมเหมือนห้องจ่ายยาประจำวัน
- ง. การควบคุมและการรายงานการรับจ่ายเวชภัณฑ์ประจำปี
1. การควบคุมให้ดำเนินการเช่นเดียวกับการบริหารพัสดุ
 2. การรายงานการรับจ่ายเวชภัณฑ์ประจำปี ให้เภสัชกรหรือเจ้าหน้าที่พัสดุรายงานตามแบบฟอร์มแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดังนี้
 - การรับจ่ายเวชภัณฑ์
 - การรับจ่ายวัสดุและอุปกรณ์การแพทย์
 - ยาค้างสต็อก หรือที่หมดความจำเป็นที่จะใช้ในโรงพยาบาล
- จ. การควบคุมเวชภัณฑ์จากการให้ยืม

ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับระเบียบการบริหารพัสดุและระเบียบปฏิบัติของ
กระทรวงสาธารณสุข

ฉ. การจำหน่ายเวชภัณฑ์

เวชภัณฑ์ที่ค้างสต็อก หรือที่หมดความจำเป็นที่จะใช้ในโรงพยาบาล ให้
ดำเนินการขาย หรือแลกเปลี่ยนกับสถานบริการสาธารณสุขอื่นได้

สำหรับเวชภัณฑ์ที่เสื่อมคุณภาพหรือหมดอายุการใช้ ให้จำหน่ายเป็นมูล
โดยให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ

(6) งานวิชาการ มีหน้าที่ดังนี้คือ

ก. ศูนย์บริการความรู้ทางยา (Drug information Center)

เป็นการบริการให้ข้อมูล แนะนำ ให้คำปรึกษาและตอบปัญหาเกี่ยวกับยา ในเรื่อง
ต่างๆ เช่น สรรพคุณ วิธีใช้ ฤทธิ์ข้างเคียง การออกฤทธิ์ ปฏิกริยาระหว่างยา เป็นต้น
โดยจัดให้เภสัชกรอยู่ประจำตลอดเวลาราชการ เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความ
รวดเร็ว ตอบปัญหาทั้งโดยตรง ทางโทรศัพท์ หรือโดยหนังสือได้ตอบ ทั้งนี้ เภสัช
กรผู้รับผิดชอบต้องรวบรวมตำรา วารสาร เอกสารทางเภสัชกรรม และวิทยา
ศาสตร์การแพทย์ไว้ให้พร้อมเพื่อสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าได้ทันทั่วทั้ง

2.งานบริการจ่ายยา

นับว่าเป็นกิจกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาล เพราะเป็นงาน
ที่เกี่ยวกับการบริการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย งานบริการจ่ายยาที่สำคัญได้แก่

(1) การจ่ายยาผู้ป่วยนอก เป็นงานที่ต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง ถูกต้องและ รวดเร็ว

ก. ผู้รับผิดชอบต้องมีการวางแผนงานล่วงหน้า จัดเตรียมและตรวจดูเวช
ภัณฑ์ให้ครบถ้วนและเพียงพอสำหรับจ่ายให้แก่ผู้ป่วย ยานางชนิดอาจต้องแบ่ง
บรรจุหรือปิดฉลากเตรียมไว้ เพื่อการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

ข. เมื่อได้รับใบสั่งยาจากผู้ป่วย ต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปจัดยา
และก่อนจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย ให้ตรวจดูรายการยาและชื่อของผู้ป่วยให้ตรงกับใบสั่ง
ยา พร้อมทั้งคำแนะนำวิธีใช้ตลอดถึงวิธีปฏิบัติแก่ผู้ป่วยด้วย

(2) การจ่ายยาผู้ป่วยใน ให้มีการระมัดระวังเช่นเดียวกับการจ่ายยาผู้ป่วยนอก

ก. การจ่ายยาตามฉันทารองใช้ประจำหอผู้ป่วย ให้มีชนิดและปริมาณเท่าที่
จำเป็นที่กำหนดและให้เบิกตามปริมาณที่ได้จ่ายไปจริง เพื่อให้ครบจำนวนที่มีอยู่
เดิม ฝ่ายเภสัชกรรมต้องเก็บรายการที่นำมาเบิกไว้เป็นหลักฐานด้วย 1 ชุด และหอผู้ป่วย
เก็บสำเนาไว้ 1 ชุด

ข. สำหรับยาพิเศษที่นอกเหนือจากยาสามัญสารองใช้ประจำของผู้ป่วย ให้
เบิกตามใบสั่งยาและปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้ป่วยนอก

(3) การจ่ายยานอกเวลาราชการ

ห้องจ่ายยานอกเวลาราชการ เป็นอีกส่วนหนึ่งต่างหากจากห้องจ่ายยา
ประจำวัน เพื่อบริการผู้ป่วยนอกเวลาราชการ จะมีชนิดและปริมาณของเวชภัณฑ์
เท่าที่จำเป็นที่กำหนดไว้

การปฏิบัติงาน ให้กระทำเช่นเดียวกับการจ่ายยาผู้ป่วยนอกดังได้กล่าวมา
แล้ว

ก่อนที่จะปฏิบัติงานหน้าที่ในห้องจ่ายยานอกเวลาราชการจะส่งมอบหน้าที่ให้
กับผู้ปฏิบัติงานรายต่อไป ให้เบิกยาและเวชภัณฑ์จากห้องจ่ายยาประจำวันเฉพาะ
เท่าที่ได้จ่ายไประหว่างปฏิบัติงานหน้าที่เพื่อให้ครบจำนวนที่มีอยู่เดิมเสมอ

3.การผลิตยา

เป็นหน่วยงานที่สำคัญและต้องมีความรู้ด้านการผลิตอย่างดี เพื่อให้สามารถผลิตยาที่มีคุณ
ภาพตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (Good manufacturing practice) ที่ประกาศโดยกระทรวงสาธารณสุข

สุข

โดยงานผลิตประกอบด้วยหน่วยงาน 2 หน่วยคือ

- (1) หน่วยผลิตยาปราศจากเชื้อ ผลิตยาที่ต้องทำให้ปราศจากเชื้อ จะต้องมีความระมัดระวัง
อย่างมาก เพื่อให้ได้ยาที่ปราศจากเชื้อ
- (2) หน่วยผลิตยาทั่วไป ผลิตยาที่ไม่ต้องทำให้ปราศจากเชื้อ

ขั้นตอนการผลิต ประกอบด้วย

1.1 การสั่งซื้ออุปกรณ์และวัสดุและวัตถุดิบต่างๆ

1.2 การออกคำสั่งการเตรียมยา การปฏิบัติโดยให้เภสัชกรเป็นผู้สำรวจชนิดและปริมาณ
ที่ต้องการ และออกคำสั่งการผลิตยา พร้อมทั้งการคำนวณสูตรยา และเจ้าหน้าที่จะ
จัดเตรียมอุปกรณ์และภาชนะบรรจุให้พร้อมสำหรับการผลิต

1.3 การผลิตยา ซึ่งประกอบด้วย การชั่ง การผสม การกรอง การปิดจุกและฝา การนึ่งฆ่า
เชื้อ(สำหรับยาปราศจากเชื้อ) และการปิด ฉลาก

1.4 การควบคุมคุณภาพ โดยจะมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ให้ได้ตามมาตรฐาน

1.5 การจ่ายและการจัดเก็บ

ชนิดของยาที่ผลิต แบ่งเป็น

1. ยาที่ผลิตเป็นประจำวัน
2. ยาที่ผลิตตามคำสั่งแพทย์เป็นกรณีเฉพาะสำหรับผู้ป่วยแต่ละราย