ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงาน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ปริญญานิพนธ์

ของ

วนันธิยา สังข์ศักดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม

พฤษภาคม 2551

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงาน
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ปริญญานิพนธ์

ของ

วนันธิยา สังข์ศักดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงาน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

บทคัดย่อ

ของ

วนันธิยา สังข์ศักดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม
พฤษภาคม 2551

วนันธิยา สังข์ศักดา. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล*.ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการองค์กรเภสัชกรรม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภก.พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข.

การศึกษาเรื่องนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงาน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี ลพบุรี อยุธยา นครนายก และนครราชสีมา จำนวน 180 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window ด้วยการคำนวณค่าทางสถิติที่คิดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี LSD และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า เภสัชกรผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.5) เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.3) มีอายุระหว่าง 29–35 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 32.2 ปี โดยอายุสูงสุด 52 ปี (ร้อยละ1.2) และต่ำสุด 23 ปี (ร้อยละ2.4) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ67.1) มีสถานภาพโสด โดยเภสัชกรส่วนใหญ่จบการศึกษาเภสัชศาสตรบัณฑิต (ร้อยละ69.4) และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.8) มีประสบการณ์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป อีกทั้งมีตำแหน่งเป็นเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด (ร้อยละ64.7) โดยมีเพียง(ร้อยละ 8.2) เป็นผู้บริหาร ลักษณะงานประจำของผู้ปฏิบัติงานที่พบมาก 4 งาน เป็นงานบริการผู้ป่วย โดยเป็นงานจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ร้อยละ17.8) งานจ่ายยาผู้ป่วยใน (ร้อยละ12.5) การทำรายงานประจำ และงานด้านการให้คำปรึกษาด้านยา (ร้อยละ 10.9 และ 10.0 ตามลำดับ)

การวิจัยนี้พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.2) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองอยู่ในระดับสูง โดยจำนวนเภสัชกรที่รับรู้ในศักยภาพของตนเองด้านความอดทน มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 89.4) และจำนวนเภสัชกรที่รับรู้ในศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบมีรองลงมา (ร้อยละ 65.9) ในขณะที่เภสัชกรจำนวนน้อยที่สุดที่รับรู้ในศักยภาพของตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง (ร้อยละ 58.8) สำหรับการรับรู้ของเภสัชกรเกี่ยวกับสถานะด้านการงาน พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.8) รับรู้ว่าตนเองมีอิสระในการทำงานหรือหน้าที่การงานเปิดโอกาสให้ทำได้ โดยเภสัชกรจำนวนมากรับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่ต้องการความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน ในขณะเดียวกันเภสัชกรจำนวนไม่มากนักที่รับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้น มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง และผลการวิจัย

ยังพบว่าเภสัชกรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 97.6) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าเภสัชกร (ร้อยละ 9.4) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงมาก นอกจากนี้ยังพบว่า เภสัชกรจำนวนไม่มากนักมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง (ร้อยละ10.6) และไม่พบว่ามีเภสัชกรคนใดที่มีประสิทธิในภาพการปฏิบัติงานต่ำ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า หากเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองสูง และรับรู้สถานะด้านการงานสูง จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ($R = .589$, $R^2 = .347$, $F = 44.323$)

THE RELATIONSHIPS BETWEEN PERCEIVE SELF-POTENTIAL AND JOB STATUS IN JOB EFFICIENCY OF PHARMACIST IN THE HOSPITAL

AN ABTRACT

BY

WANANTHIYA SUNGSUKDA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Business Administration Degree in

Pharmacy Organization Management

at Srinakharinwirot University

May 2008

Wananthiya Sungsulda. (2008). *The Relationships between Perceive Self-Potential and Job Status in Job Efficiency of Pharmacist in the Hospital*. Master thesis, M.B.A. (Pharmacy Organization Management). Bangkok: Graduate school,Srinakarinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Pol.Lt.Col Dr. Nopdol Thongnopnuo, Assist. Prof. Petcharat Meemboonpoonsuk.

The aim of this study was to understand the relationships between perceive self-potential and job status in job efficiency of pharmacist in the hospital. The finding were synthesized the data collection from 180. The pharmacists, in Amphur Mueng border , Saraburi , Lopburi , Phra Nakhon Si Ayutthaya, Nakhornnayok ,and Nakorn Rajsima who were selected by purposive sampling , and use the questionnaire is a tool in data saving. The collected data were statistical analyzed using computer set by SPSS for windows , was performed and expressed in terms of frequency, percentage , means, standard deviation, t-test ,F-test ,LSD different testing among mean value of sample group and Multiple Regression Analysis.

The results of this study revealed that majority pharmacists (76.5%) are the female With mainly age (62.3%) was between 29-35 years old, an average 32.2 years of age, maximum age was 52 years old (1.2%), minimum was 23 years old (2.4%), majority pharmacists (67.1%) was single, and had Bachelor's of Science in Pharmacy (69.4%), and majority (64.8%) had an experience since 7 years go up. More over meet that, most of pharmacists (64.7%) were position in officer and a few were the executive (8.2%). Character routine of pharmacists in the hospital, meet that, 4 works were mostly, majority pharmacists be work serves the patient, by pays outpatient medicine (17.8%), pay inpatient medicine (12.5%), doing annual report (10.9%), and counseling (10.0%).

This research meets that, majority (68.2%) had potential of oneself in high-level , when consider lay a side , meet that ,a pharmacists had the acknowledgement most in the sense of the tolerance (89.4%), next were responsibility side (65.9%) and a few pharmacists had the acknowledgement in the sense of the self-confidence (58.8%). Majority pharmacists (71.8%) had oneself was free in the work or, the work gives a chance to give can. By a lot of pharmacists' acknowledge that , the work wants many skill, meanwhile amount of a few

pharmacists extremely that acknowledge reach took the training many times. And the research result still meet that, majority pharmacists (97.6%) were high-level in work practice, by meet that, pharmacists (9.4%) effective practice work high level was a lot of besides. Still meet that, amount a few pharmacists effective extremely work practice in the moderated, (10.6%) and don't meet that, there was pharmacists who had the right in practice work low efficiency.

For the relationships between perceive self-potential and job status in job efficiency of pharmacist in the hospital, meet that , if a pharmacists had potential acknowledgement high of oneself , and acknowledge side work position was high, will cause the efficiency in work practice increases important by significant. (R = .589, R2 = .347, F = 44.323).

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ และความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภก.พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำงานวิจัยทุกขั้นตอนด้วยความเอาใจใส่จนงานวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สมหญิง พุ่มทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร นิ่มกุลรัตน์ ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ และช่วยตรวจแบบสอบถาม และขอกราบขอบพระคุณ ดร.ภญ.อิษยา สุขารมณ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.อรลักษณา แพรัตกุล ที่กรุณาเป็นกรรมการควบคุมการสอบปริญญานิพนธ์

ขอขอบคุณเภสัชกรทุกท่าน ของโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย พี่ปุ๊ก และพี่ยศ ที่ให้การสนับสนุนและส่งเสริมด้านการเรียน คอยชี้แนะและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอขอบคุณพี่เข็ม น้องแนน หนึ่ง หญิง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครู อาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย และขอยกคุณความดีนี้ให้กับ ผู้มีพระคุณและผู้เกี่ยวข้องในการทำปริญญานิพนธ์นี้ทุกท่าน

วนันธิยา สังข์ศักดา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**……..	
	ภูมิหลัง……..	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย……..	3
	ความสำคัญของการวิจัย……..	3
	ขอบเขตของการวิจัย……	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย…….....	4
	ตัวแปรที่ศึกษา……..	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ…….	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย……	7
	สมมติฐานของการวิจัย…….	9
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**…….	
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน…….	10
	ความหมายของประสิทธิภาพ…….	10
	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ…….	12
	แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ศักยภาพในการปฏิบัติงาน……..	14
	แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ…….	14
	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow…….	14
	ทฤษฎีการถดถอยความต้องการของ Alderfer…….	16
	ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg……	17
	เปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจ……	19
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน……..	19
	ความหมายของความพึงพอใจ……..	19
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน……	20
	ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ…….	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

2 (ต่อ)

องค์ประกอบของสมรรถนะ…….. 22

ประเภทของสมรรถนะ…….. 24

การกำหนดสมรรถนะ…… 25

ตัวอย่างสมรรถนะ…… 28

การวัดสมรรถนะ…….. 28

การตรวจสอบสมรรถนะ……..... 29

ระดับของสมรรถนะ……..… 29

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง…… 31

แนวคิดเกี่ยวกับสถานะด้านงาน…… 33

แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะงาน……..…. 33

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง……. 37

3 **วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า**……..

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง…… 42

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล…….. 43

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ……..…… 43

การเก็บรวบรวมข้อมูล…….. 44

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล……. 44

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล…… 47

4 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**……

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล……. 54

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล……. 55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 **สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ**.....	
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	92
ความสำคัญของงานวิจัย.....	92
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	92
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	93
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	93
การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล.....	94
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	94
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	95
อภิปรายผล.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	109
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	116
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	144

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม..... 45

2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) 50

3 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 56

4 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะงานประจำของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 59

5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 60

6 แสดงระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลโดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละและค่าร้อยละสะสม..... 62

7 แสดงระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองเภสัชกรโรงพยาบาล ด้านความรับผิดชอบโดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม..... 63

8 แสดงระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองเภสัชกรโรงพยาบาล ด้านความเชื่อมั่นในตนเองโดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม..... 63

9 แสดงระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองเภสัชกรโรงพยาบาล ด้านความอดทนโดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม..... 64

10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 65

11 แสดงระดับสถานะด้านการงานเภสัชกรโรงพยาบาลโดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม..... 67

12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

13 แสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเภสัชกรโรงพยาบาลโดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม..... 70

14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ..... 71

15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ..... 72

16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่..... 73

17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 74

18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา..... 75

19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... 76

20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่ 77

21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 78

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่..... 79

23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 80

24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 81

25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 82

26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล.. 83

27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของลักษณะประชากรศาสตร์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 84

28 แสดงลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 85

29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 86

30 แสดงการรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 87

31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้สถานะด้านการงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 88

32 แสดงการรับรู้สถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 90

34 แสดงการรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล..... 90

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7

2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าในการวิจัย..... 8

3 ลำดับความต้องการของมาสโลว์..... 15

4 การเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจ..... 19

5 Iceberg Model ของสมรรถนะ..... 23

6 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ... 23

7 การกำหนดสมรรถนะ..... 26

8 Performance Management Systems..... 27

9 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น..... 32

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันระบบบริการสุขภาพของประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การปฏิรูปครั้งสำคัญ อันเป็นผลมาจากนโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรคของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้กับประชาชน การดำเนินการตามโครงการดังกล่าวได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อโรงพยาบาลต่างๆ ตั้งแต่โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชนใน 2 ด้าน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงงบประมาณที่จัดสรรให้กับโรงพยาบาลต่างๆ และระบบบริการของโรงพยาบาลที่ให้กับประชาชน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทั้ง 2 ด้านนี้ต่างมีผลต่อการกำหนดความต้องการด้านกำลังคนของโรงพยาบาล

ในปี พ.ศ. 2536 กระทรวงสาธารณสุขได้ขยายบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และทิศทางการพัฒนาในประเทศต่างๆ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2536) โดยกำหนดให้เภสัชกรโรงพยาบาลมีบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นทางด้านเภสัชกรรมคลินิก ซึ่งเป็นงานด้านดูแลติดตามการใช้ยาในผู้ป่วย นับจากนั้นงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลได้พัฒนาสู่มาตรฐานวิชาชีพที่มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เภสัชกรได้เข้ามามีส่วนร่วมกับทีมรักษาพยาบาล ในการดูแลรักษาผู้ป่วยทางด้านยา การป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับยา ซึ่งอาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วยแต่ละราย ตลอดจนติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย เพื่อให้คุณภาพการรักษาผู้ป่วยเพิ่มขึ้น (สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล 2544:4) ซึ่งการพัฒนาดังกล่าว เป็นการปรับเปลี่ยนบทบาทของเภสัชกรจากเดิมซึ่งเป็นงานในลักษณะการบริหารจัดการใช้กำลังคนไม่มาก มาสู่ลักษณะงานที่เป็นวิชาชีพซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย และข้อมูลข่าวสารทางยาซึ่งต้องปฏิบัติด้วยตัวเภสัชกรมากขึ้น (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข 2540: 197) นอกเหนือจากภารกิจที่เพิ่มขึ้นจากการไปมีส่วนร่วมกับบุคลากรสาขาอื่นๆ ในการจัดบริการด้านยาในศูนย์สุขภาพชุมชน การติดตามปัญหาการใช้ยาของชุมชน การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข และการรณรงค์ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(กิตติ พิทักษ์นิตินันท์ 2544: 37)

ในฐานะเป็นผู้ให้การบริบาลทางเภสัชกรรม เภสัชกรจะต้องไม่เพียงแค่จัดให้มีบริการต่างๆ ด้านเภสัชกรรมเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญและสนใจต่อผลลัพธ์ของการให้บริการและการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในภาพรวมด้วยปัจจัยหลักของงานเภสัชกรรม ซึ่งจะมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่เป็นไปตามมาตรฐาน ประกอบด้วย (1) ภาวะความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการงานเภสัชกรรม (2)การให้บริการเภสัชสนเทศและการให้การศึกษา

ด้านยา (3) การส่งเสริมการใช้ยาอย่างสมเหตุสมผล (4) การกระจายและการควบคุมยา (5) อุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และแหล่งข้อสนเทศทางยา (6) การศึกษาวิจัย เนื่องจากขอบเขตของการให้บริการด้านเภสัชกรรม มีขอบเขตที่กว้างขวางและแปรผันได้มาก ขึ้นกับความต้องการในการรับบริการของผู้ป่วย โดยปัจจัยต่างๆเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผลลัพธ์ในการรักษาพยาบาล ดังนั้นความล้มเหลวหรือไม่มีประสิทธิภาพของการดำเนินการในการบริการใดบริการหนึ่งของงานเภสัชกรรม จะมีผลทำให้คุณภาพในภาพรวมของการบริบาลทางเภสัชกรรมลดลง ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ จึงเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่เภสัชกรโรงพยาบาลจะต้องเข้มงวดในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอต่อไป อย่างไรก็ดีปัญหาทั้งหลาย ไม่ว่าจะยุ่งยากมากน้อยเพียงใด สามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งต่อตนเองและองค์กร

องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการบริหารงานที่สำคัญที่สุด ก็คือ คน และคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากมีการบริหารบุคคลดี สามารถหาคนดี มีความสามารถ มีคุณธรรมและมีการจูงใจ ให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยที่บุคคลากรสามารถรับรู้ศักยภาพในการทำงานของตนเองและสามารถดึงเอาศักยภาพที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว กระบวนการบริหารงานอื่นๆ ก็จะสามารถดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ นอกจากนี้แล้วการที่บุคลากรนั้นอยู่ในสถานะในการทำงานที่เหมาะสม มีลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า มีความหมาย ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้น หรือทำให้รู้ว่างานที่ตนปฏิบัติไปนั้น ได้ผลเป็นอย่างไร ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจและจูงใจบุคคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจะทำให้งานนั้นสำเร็จได้

อย่างไรก็ตามในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา แต่ละโรงพยาบาลมีการจัดระบบงานเภสัชกรรมและหน่วยให้บริการต่างๆ ของงานเภสัชกรรมแตกต่างกันออกไป จึงได้มีผู้ทำการศึกษาความต้องการกำลังคน ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของคน แต่ยังไม่เคยมีการศึกษาในด้านการรับรู้ศักยภาพและสถานะด้านการงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล เพื่อต้องการทราบว่าเภสัชกรมีการรับรู้ถึงศักยภาพของตนเอง รวมถึงสถานะด้านการงานมากน้อยอย่างไร และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อที่ผู้บริหารจะได้นำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ให้สามารถปฏิบัติงานได้

เต็มความสามารถตามศักยภาพของตน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและก่อประโยชน์แก่ผู้ป่วยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสถานะด้านการงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของสถานะด้านการงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถของเภสัชกรโรงพยาบาล อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์กรได้

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเภสัชกรที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นครนายก และนครราชสีมา ดังนั้นจึงมีเภสัชกรทั้งสิ้น 180 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1) ชาย

2) หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หย่า / หม้าย

1.1.4 ระดับการศึกษา

1) ปริญญาตรี เภสัชศาสตร์บัณฑิต

2) สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ประสบการณ์การทำงาน

1) น้อยกว่า 1 ปี

2) 1 – 2 ปี

3) 3 – 4 ปี

4) 5 – 6 ปี

5) 7 – 8 ปี

6) ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป

1.1.6 ตำแหน่งงาน

1) ผู้บริหาร ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม

2) หัวหน้างาน ได้แก่ เภสัชกรที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานบริการต่างๆ

3) ผู้ปฏิบัติงาน

1.2 การรับรู้ศักยภาพของตนเอง

1) ด้านความรับผิดชอบ

2) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

3) ด้านความอดทน

1.3 สถานะด้านการงาน

1) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

2) ความเด่นชัดของงาน

3) ความหลากหลายของทักษะ

4) ความสำคัญของงาน

5) ผลสะท้อนจากงาน

6) การมีโอกาสได้คิดและแสดงออกอย่างเสรี

7) การได้รับความเคารพนับถือจากคนอื่นๆ

8) การเจริญเติบโตและพัฒนา

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

1) งานสำเร็จทันเวลา

2) ความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน

3) ความละเอียดถี่ถ้วน

4) ความคิดริเริ่มและตื่นตัวอยู่เสมอ

5) ความเข้าใจและตัดสินใจได้โดยพลัน

6) ความรับผิดชอบ

7) ความเต็มใจและตั้งใจในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เภสัชกร** หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีเภสัชศาสตรบัณฑิต หรือสูงกว่าปริญญาตรี และปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปหรือโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นครนายก และนครราชสีมา

2. **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง งานสำเร็จทันเวลา ความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน ความละเอียดถี่ถ้วน ความคิดริเริ่มและตื่นตัวอยู่เสมอ ความเข้าใจและตัดสินใจได้โดยพลัน ความรับผิดชอบ ความเต็มใจและตั้งใจในการปฏิบัติงาน

3. **การรับรู้ศักยภาพของตนเอง** คือ การที่บุคคลมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองในด้านต่างๆ ว่าอยู่ในระดับใด อันหมายถึง ความคาดหวังในศักยภาพของตนเอง เป็นความเชื่อของเภสัชกรเกี่ยวกับศักยภาพของตน แล้วนำไปสู่ความสำเร็จในสภาพการณ์นั้นๆ ซึ่งวัดจากแบบสอบถามการรับรู้ศักยภาพของตนเองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Bandura ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงพฤติกรรม คือ

3.1 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกของเภสัชกรในลักษณะของการมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความเอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบ ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงงานนั้น ตลอดจนติดตามผลงานที่ได้ทำไว้แล้วเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เป็นผลสำเร็จ

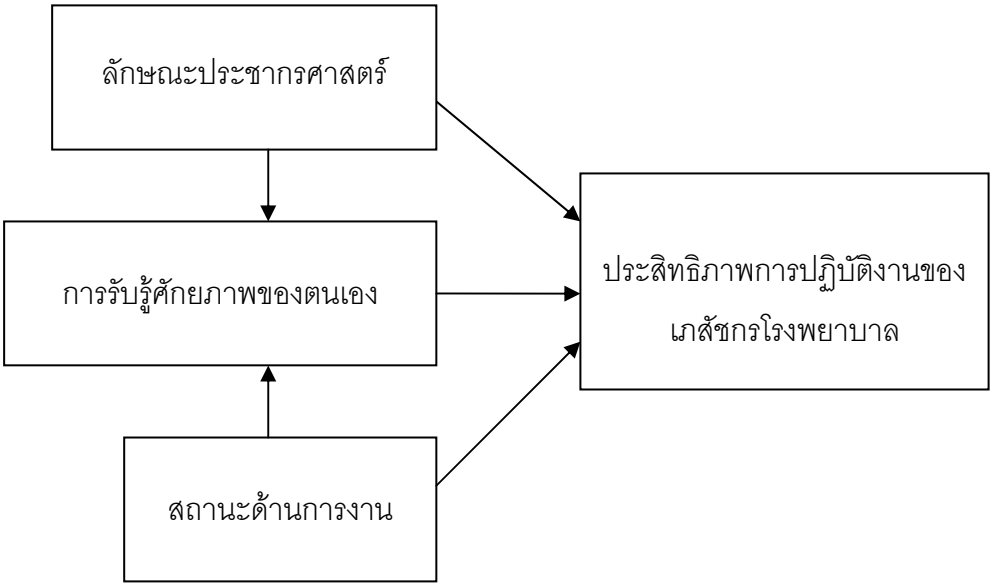
3.2 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง การแสดงออกของเภสัชกรในลักษณะของการตัดสินใจในสิ่งที่ตนเองเห็นว่าถูก กล้าแสดงออกในความคิด การพูด การกระทำ การออกความเห็นในการทำงานใดๆ ด้วยความมั่นใจ ไม่มีความลังเลหรือหวั่นวิตกในศักยภาพของตน

3.3 ด้านความอดทน หมายถึง ความสามารถของร่างกาย ความคิดและจิตใจที่ทนต่อการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จได้ โดยไม่คำนึงถึงอุปสรรคใดๆ รวมทั้งมุ่งมั่นผลักดันเพียรพยายามประกอบกิจกรรมด้วยความสนใจ เต็มใจ อย่างสม่ำเสมอ

4. **สถานะด้านการงาน** คือ มีสภาวะหรืออยู่ในสถานะที่จะทำงานนั้นได้ อันหมายถึงความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความเด่นชัดของงาน ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน ผลสะท้อนจากงาน การมีโอกาสได้คิดและแสดงออกอย่างเสรี การได้รับความเคารพนับถือจากคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล และการเจริญเติบโตและพัฒนา

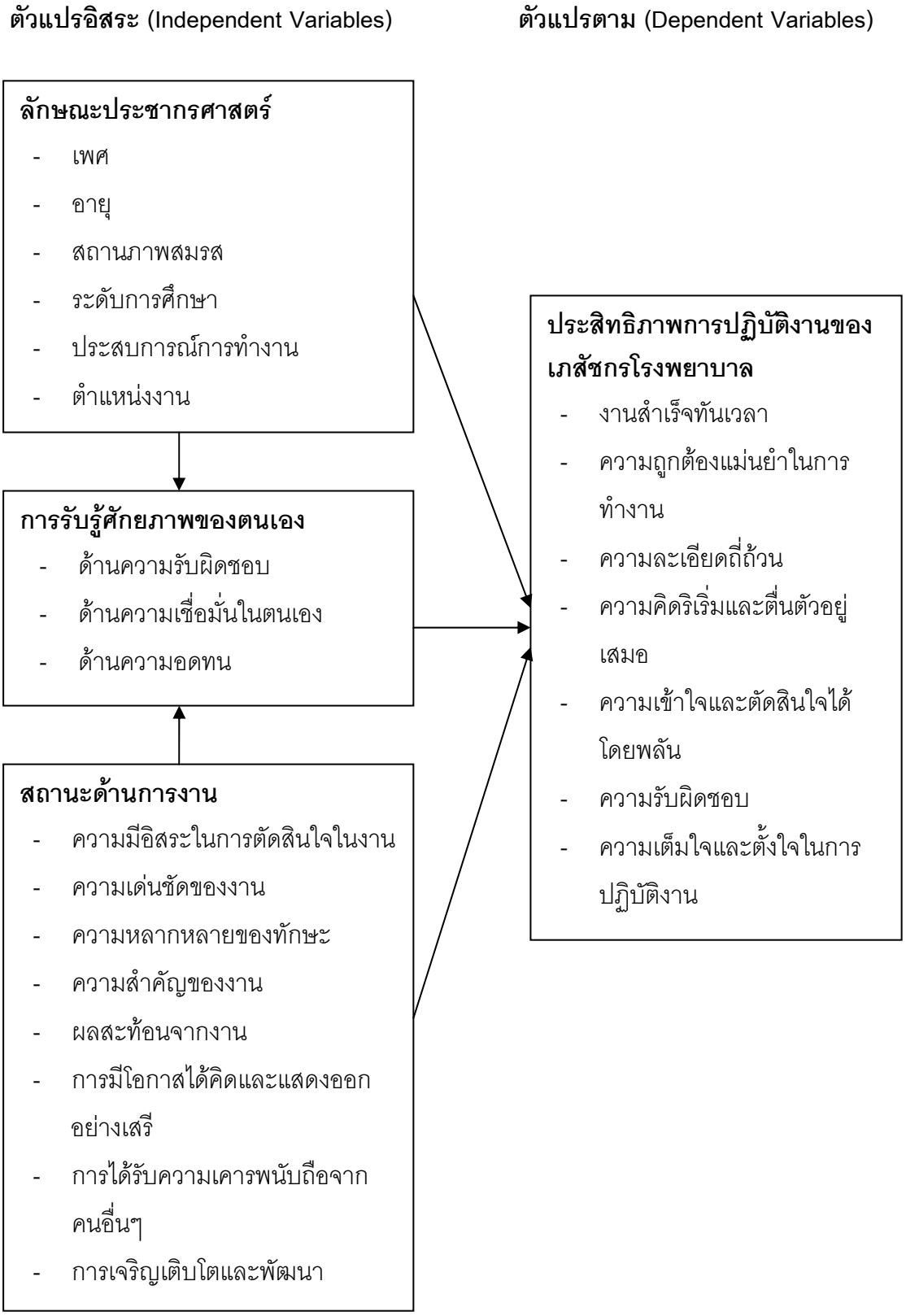
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หรือสามารถเรียบเรียงในลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้ศักยภาพของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

2. สถานะด้านการงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

3. การรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกร่วมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ศักยภาพในการปฏิบัติงาน
   2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ
   2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
   2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
   2.4 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง
3. แนวคิดเกี่ยวกับสถานะด้านการงาน

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” (efficiency) นี้มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peteson.; & Plowman.1953 : 433) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึง คุณภาพ(Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method)

มิลเลท (Millet.1954:4) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ไซมอน (Simon.1960: 180-181) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) สรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้านั่นเอง แต่ถ้าเป็นระบบราชการต้องนำเอาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย

ไรอัน และสมิท (Ryan.;& Smith.1954:276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ชุป กาญจนปกรณ์ (2520: 40) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่าเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งหวังในการบริหารในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งจะให้การบริหารงานได้ผลสูงสุดคุ้มกับเงินภาษีอากรที่จ่ายไปเพื่อการบริหารประเทศ และก่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชน

ธงชัย สันติวงษ์ (2526: 198) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหมายถึง กิจกรรมทางด้านบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

อุทัย หิรัญโต (2525: 123) กล่าวว่า คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงการธุรกิจหมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายรวมถึงผลการที่ปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (Human Satisfaction and Benefit Produced) ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำอย่างไม่ประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาถึงคำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบด้วยคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิผลคือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารที่มีประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็วโดยการนำเวลา (Time) เข้ามาพิจารณาด้วย

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่า มีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทั้งคน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงานและบริการเป็นที่น่าพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ระพี แก้วเจริญ และ ฑิตยา สุวรรณะชฎ (2541: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพแตกต่างจากนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว คือ ประสิทธิภาพหมายถึงความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

จากแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการและนักทฤษฎีต่างๆ อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้า และการบริการให้ได้มากที่สุดโดยใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้น ประสิทธิภาพในความหมายของผู้วิจัยจึงหมายถึง การที่เภสัชกรโรงพยาบาลสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

แคท และคาน (Katz.; & Kahn. 1978: 226) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้า เปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2541: 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Eemerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักการสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแต่งานที่ดี

สมยศ นาวีการ (2533: 5) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอกองค์กร
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared Value)

จากแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในหลายด้านและหลายๆ ระดับในการทำงาน ซึ่งมีอยู่หลายประการ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ความยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง ความน่าเชื่อถือ ศักยภาพ

ในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอน การให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ที่ทำงานได้ตามเป้าหมาย ฉะนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในความหมายของผู้วิจัยจึงหมายถึงองค์ประกอบที่มีส่วนทำให้เภสัชกรโรงพยาบาลปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ศักยภาพในการปฏิบัติงาน

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในตนเอง อันประกอบด้วยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ

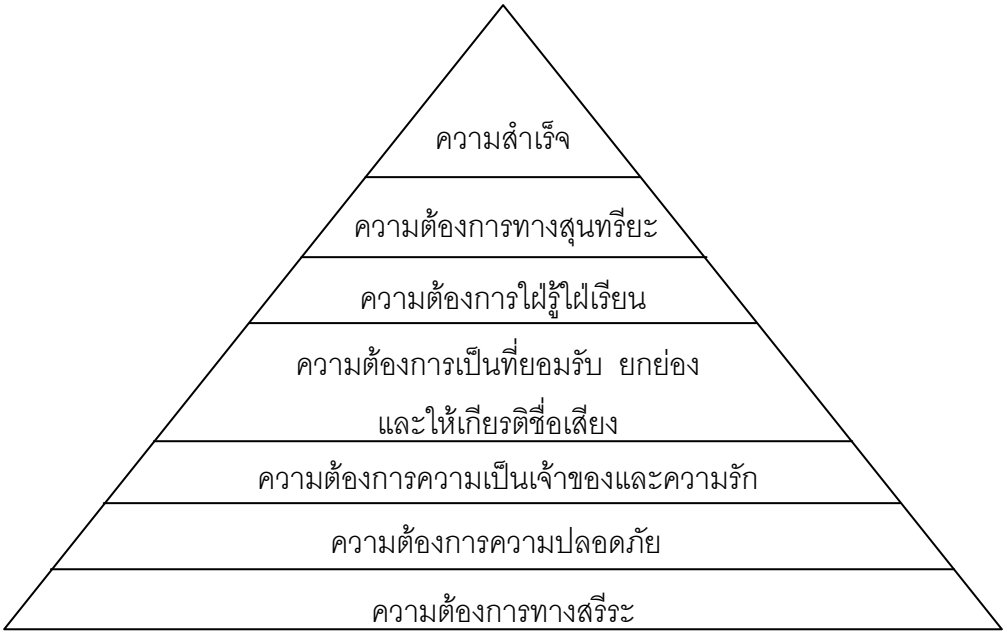
ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ เป็นทฤษฎีซึ่งอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามนุษย์จะถูกจูงใจโดยความต้องการของตนเองให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในแนวทางที่แน่นอน และความต้องการดังกล่าวเป็นพื้นฐานของพฤติกรรม คือ แรงจูงใจของมนุษย์เริ่มจากการมีความต้องการ (Needs) และทัศนคติจะแปลความหมายจากความต้องการของมนุษย์ให้กลายเป็นพฤติกรรม เมื่อพฤติกรรมสามารถสนองตอบต่อความต้องการได้ ก็จะเป็นการส่งเสริมให้ทัศนคตินั้นแข็งแกร่งขึ้น แต่ถ้าพฤติกรรมไม่อาจสนองตอบต่อความต้องการได้ ก็จะทำให้ทัศนคตินั้นเปลี่ยนแปลงไป

ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้มีหลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีการถดถอยความต้องการของ Alderfer และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) เป็นนักจิตวิทยากลุ่มมนุษย์นิยม ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรกๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษา เขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมา มาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้

ความต้องการ



ภาพประกอบ 3 ลำดับความต้องการของมาสโลว์

ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น หรือระดับขาดแคลน ลำดับที่ 5-7 เป็นความต้องการระดับสูงหรือระดับสร้างความสมบูรณ์แบบให้ชีวิต

จากภาพ อธิบายลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival needs) คือ ความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส ได้แก่ ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety or Security needs) คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล ได้แก่ ความต้องการที่จะอยู่อย่างมีความปลอดภัย จากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สินหรือความมั่นคงในการทำงาน และการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม ความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก เพราะ “มนุษย์เป็นสัตว์สังคม” ไม่ชอบอยู่โดดเดี่ยว ต้องการมีเพื่อนฝูง

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้ เป็นความต้องระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความสำคัญของบุคคล

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to know and understand) คือ ความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self actualization needs) หรือเรียกว่าสัจการแห่งตน ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุด และมีคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตนที่ต้องการรู้จักตนเองว่ามี “ศักยภาพ” สักแค่ไหน และต้องการเป็นบุคคลที่มีความสามารถอย่างแท้จริงในการใช้ความรู้นั้นให้เกิดประโยชน์ต่อมนุษยชาติ

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับ จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อบอุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

ทฤษฎีการถดถอยความต้องการของ Alderfer

เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer. 1972) เสนอทางเลือกของลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ หรือทฤษฎีการถดถอยความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎี ERG โดยแอลเดอเฟอร์เสนอให้นำลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ซึ่งมาสโลว์เสนอไว้ 5 ระดับนั้นมายุบรวมกันเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) ซึ่งเป็นการนำเอาความต้องการทางสรีระและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของมาสโลว์มารวมกัน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางสังคมของมนุษย์ และเป็นการนำเอาความต้องการด้านความอยากเป็นเจ้าของ และอยากได้รับการยกย่องนับถือตามแนวคิดของมาสโลว์มารวมกัน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งเป็นการรวมเอาความต้องการด้านการสรรเสริญตนเองรวมกับการทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองเข้าด้วยกัน

สมมติฐานของทฤษฎี ERG นี้กล่าวว่าแรงจูงใจของพฤติกรรมเป็นไปตามลำดับขั้นที่มาสโลว์เสนอไว้ แต่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ

1. อาจมีความต้องการมากกว่า 2 ระดับ ทำให้เกิดแรงจูงใจในเวลาเดียวกัน เช่น ความอยากได้เงิน และความอยากได้เพื่อนจูงใจให้ทำงาน

2. เป็นทฤษฎีที่ลบล้างความเป็นเส้นตรงของลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เพราะมาสโลว์เสนอว่า มนุษย์จะต้องได้รับความพอใจต่อความต้องการในระดับต้นๆ ก่อน จึงจะก้าวไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป แต่ทฤษฎี ERG เสนอว่าหากมนุษย์ยังมีความไม่พอใจต่อความต้องการในระดับสูงๆ นั้นอยู่ มนุษย์ก็จะขจัดความต้องการนั้นเสีย และถอยไปยังความต้องการในระดับล่างๆ ลงมาได้ และพยายามให้ความต้องการระดับล่างนี้สำเร็จอีกครั้งหนึ่ง

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

เฟดเดอร์ริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg. 1995) เป็นศาสตราจารย์ด้านการจัดการที่มหาวิทยาลัยยูท่าห์ ได้รับการฝึกอบรมให้เป็นนักจิตวิทยาหลายปีและได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจมนุษย์ในสถานการณ์การทำงาน เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (The Two Factory Theory) โดยจำแนกปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้คนทำงานได้เป็น 2 ปัจจัย คือ

- ปัจจัยที่เป็นความพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)
- ปัจจัยที่เป็นความไม่พอใจ เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

ทั้งสองปัจจัยนี้มีผลกระทบต่อการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยอนามัยซึ่งเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานจะมีผลต่อการดำรงรักษาไว้ซึ่งองค์กรเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหาของงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากทำงาน

1. ปัจจัยจูงใจซึ่งมีผลทำให้เกิดความพอใจประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องเกี่ยวกับงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า

ปัจจัยทั้ง 5 เกิดขึ้นบ่อยครั้งในส่วนของการทำให้พอใจในงาน และเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้งในส่วนของการไม่มีความพอใจในงาน (No Satisfaction)

- ความสำเร็จของงาน การยอมรับ และลักษณะงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดีต่องาน แต่มีผลต่อความพอใจในงานเพียงชั่วเวลาสั้นๆ

- ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ทำให้เกิดความพอใจในงานได้เป็นเวลายาวนานกว่าปัจจัยอื่น

ลักษณะของบุคคลที่แสวงหาปัจจัยแรงจูงใจ คือ จะเป็นคนที่ถูกจูงใจโดยธรรมชาติของงาน มีปฏิกิริยาเพียงเล็กน้อยในการปรับปรุงปัจจัยอนามัย แสดงความสามารถในการทำงาน มีความรู้สึกในทางที่ดีต่องานและชีวิต หาประโยชน์จากประสบการณ์การทำงาน อาจจะประสบความสำเร็จได้มากเกินไป

2. ปัจจัยอนามัยซึ่งมีผลทำให้เกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วยนโยบายและการบริหารองค์กร ผู้บังคับบัญชาและเทคนิค เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเงื่อนไขในการทำงาน

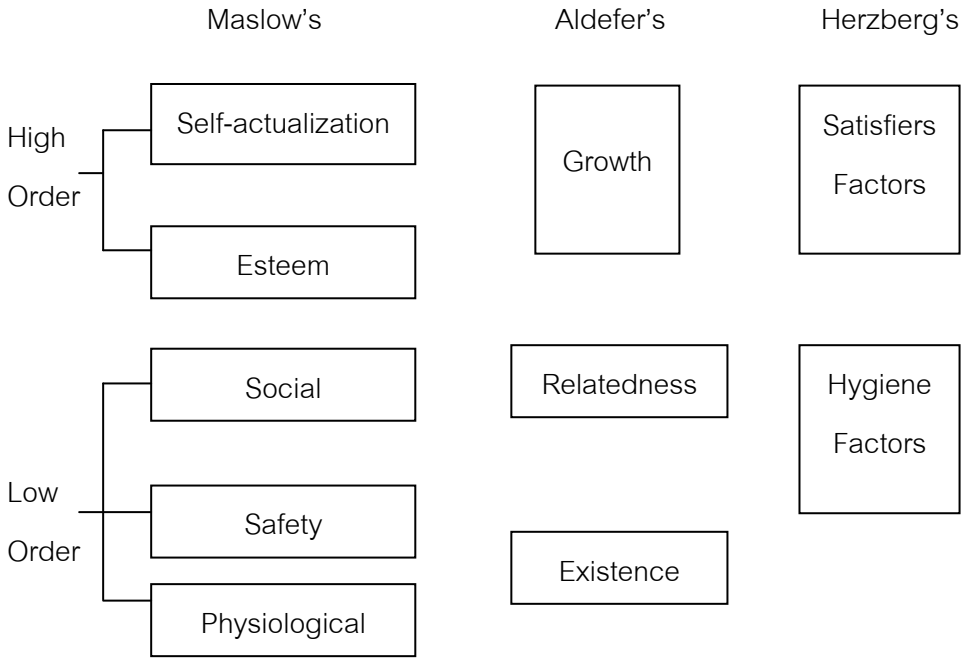
ปัจจัยทั้ง 5 เกิดขึ้นบ่อยครั้งในส่วนของการทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfaction) และเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง ในส่วนของการไม่มีความไม่พอใจในงาน (No Satisfaction)

- นโยบาย ผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้ไม่มีความไม่พอใจในงานได้เป็นเวลานานกว่าการทำให้มีความไม่พอใจในงาน ส่วนปัจจัยเงื่อนไขการทำงานนั้น ทำให้ไม่มีความไม่พอใจในงานได้เป็นเวลานานพอๆ กันกับการทำให้มีความไม่พอใจในงาน

- เฉพาะปัจจัยเรื่องเงินเดือนเพียงปัจจัยเดียว ถึงแม้ว่าจะเป็นปัจจัยทำให้คนมีความไม่พอใจในงานได้มากกว่าที่จะเป็นปัจจัยทำให้คนไม่มีความไม่พอใจในงาน แต่จะทำให้คนมีความไม่พอใจในงานได้นานกว่าด้วย

ลักษณะของบุคคลที่แสวงหาปัจจัยอนามัย คือ จะเป็นคนที่ถูกจูงใจโดยสิ่งแวดล้อม ยึดมั่นกับความไม่พอใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมของงาน และจะมีการกระทำเพื่อให้มีการปรับปรุงปัจจัยอนามัย เมื่อปรับปรุงปัจจัยอนามัยแล้วก็จะพอใจเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่ง และแสดงความไม่พอใจมากเมื่อไม่มีการปรับปรุงปัจจัยอนามัย สนใจคุณภาพของงานไม่มากนัก อาจประสบความสำเร็จในงานได้ด้วยความสามารถพิเศษ

เปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow's, Aldefer's และ Herzberg's



ภาพประกอบ 4 การเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจ

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจมีสมมติฐานที่ความสำเร็จของงานอยู่ที่การสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในองค์กรอยากจะทำงาน โดยให้ใช้ปัจจัยซึ่งจูงใจคนนอกเหนือจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม เพราะคนไม่อาจถูกจูงใจโดยอาศัยปัจจัยด้านเงินและการได้รับการยกย่องเท่านั้น แต่ปัจจัยในเรื่องคุณค่าของงานจะจูงใจให้คนอยากทำงานได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับ เรื่องทัศนคติ เช่น

วรูม (Vroom. 1994: 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นนั่นเอง

รัตนา เพชรพรรณ (2539: 8; อ้างอิงจาก Wallestine) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (Final state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

รัตนา เพชรพรรณ (2539: 9; อ้างอิงจาก Guildford) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนะคติเป็นความโน้มเอียงของจิตใจในทางที่ชอบ เห็นด้วย สนับสนุน หรือไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่สนับสนุนต่อการกระทำหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสังคม

นิคม สอาดเอี่ยม (2539: 19; อ้างอิงจาก Wolman) กล่าวว่า ความพึงพอใจความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชริณี เดชจินดา (2530 อ้างอิงจาก รัตนา เพชรพรรณ.2539: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

กิติมา ปรีดีดิลก (2529: 423) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ หรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่และผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งความไม่พอใจในงานจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ และได้รับการตอบสนองตามที่บุคคลต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคิลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาววาร์ดเมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์กรกับระดับทักษะ

ความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่งแมคเคิลแลนด์ เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคิลแลนด์ได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคิลแลนด์ เรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

ในปีค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยาตซิส (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competence Manager:A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ.1994 แกรีแฮเมล และซีเค.พราฮาราด (Gary Hamel.;& C.K.Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าในการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใดจึงทำงานได้ มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

ในปัจจุบันองค์กรของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์กรต้องได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับต้นๆ มีการสำรวจพบว่ามี 708 บริษัททั่วโลกนำ Core Competency เป็น1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Corporate Code of Ethics และ Strategic planning (พสุ เดชะรินทร์. 2546:13) แสดงว่า Core competency จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้เพิ่มมากขึ้น

หน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำมาใช้ เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น

สำหรับความหมายของสมรรถนะมีการให้ความหมายไว้หลายนัย ดังจะยกตัวอย่างการให้ความหมายของนักวิชาการบางท่าน ดังนี้

สก็อต บี พารี (Scott B.Parry) นิยามคำว่าสมรรถนะว่าคือกลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2548: 48)

แมคเคิลแลนด์ กล่าวว่า สมรรถนะคือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์(2547:61)ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะคือคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะจึงเป็น ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักตามแนวคิดของแมคเคิลแลนด์มี 5 ส่วนคือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

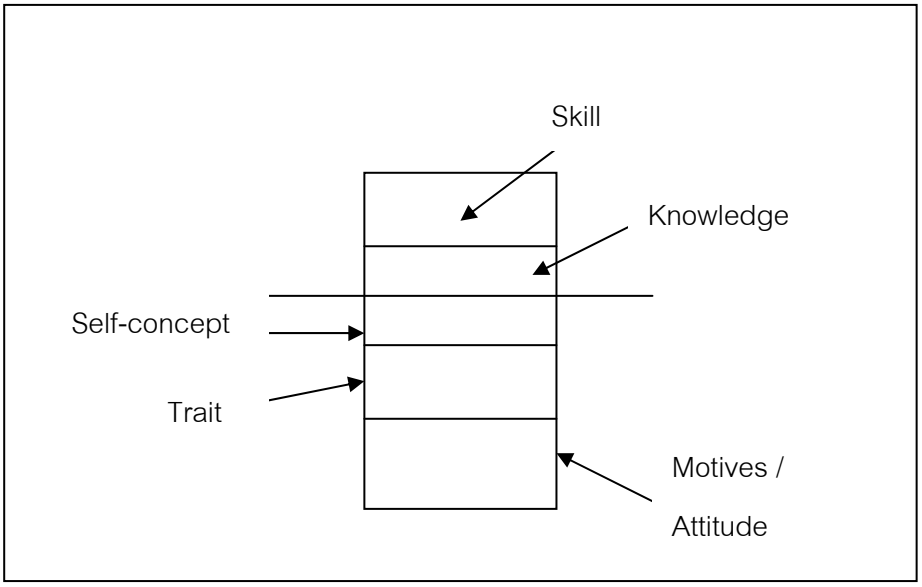
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

ทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบ ดังภาพ

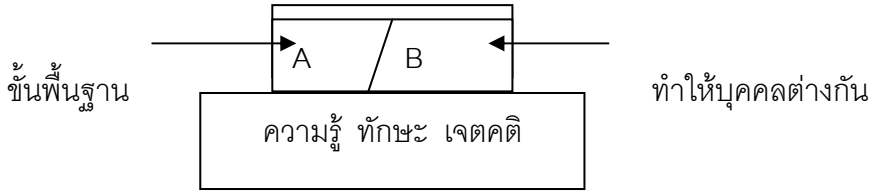


ภาพประกอบ 5 Iceberg Model ของสมรรถนะ

จากภาพจะพบว่า Skill และ knowledge อยู่ส่วนบน หมายถึงว่า ทั้ง skill และ knowledge สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรง และมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

จากแนวคิดของแมคเคิลแลนด์นั้น สกอตต์ บี พารี เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะ (Attributes)

ดังนั้น บางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคิลแลนด์กล่าวว่า (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2548 : 48) สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

จากภาพ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ไม่ใช่สมรรถนะแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะ ดังนั้นความรู้โดดๆ จะไม่เป็นสมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดกิจกรรมจนประสบความสำเร็จถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ สมรรถนะในที่นี้จึงหมายถึงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานสูงสุดนั้น ตัวอย่างเช่น ความรู้ในการขับรถ ถือว่าเป็นความรู้ แต่ถ้านำความรู้มาทำหน้าที่เป็นผู้สอนขับรถและมีรายได้จากส่วนนี้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ

ในทำนองเดียวกัน ความสามารถในการก่อสร้างบ้านถือว่าเป็นทักษะ แต่ความสามารถในการสร้างบ้านและนำเสนอให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งได้ถือว่าเป็นสมรรถนะ

หรือในกรณีเจตคติ / แรงจูงใจก็เช่นเดียวกันก็ไม่ใช่สมรรถนะ แต่สิ่งจูงใจให้เกิดพลังทำงานสำเร็จตรงตามเวลา หรือเร็วกว่ากำหนด หรือดีกว่ามาตรฐานถือว่าเป็นสมรรถนะ

สมรรถนะตามนัยดังกล่าวข้างต้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่าหรือซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น

2. สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน

ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภทคือ

1. **สมรรถนะส่วนบุคคล** (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของจา พนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรมและนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. **สมรรถนะเฉพาะงาน** (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. **สมรรถนะองค์กร** (Organization Competencies) **หมายถึง** ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการ

ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า บริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

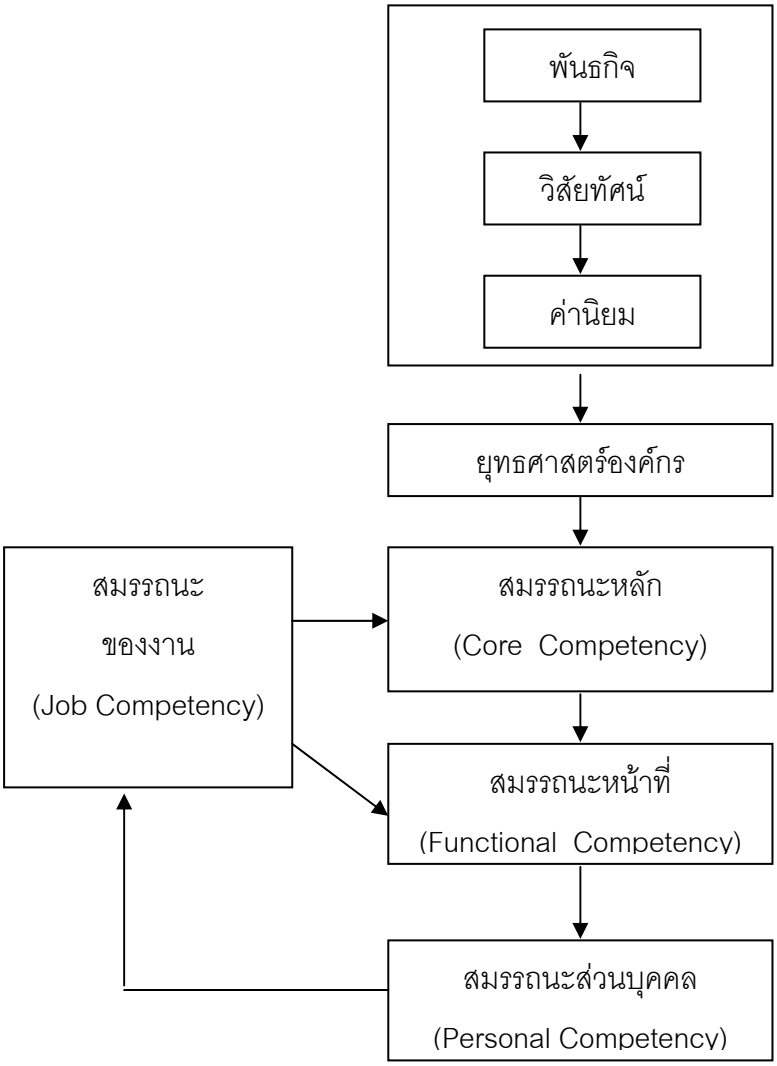
4. **สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี หรือผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน การบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. **สมรรถนะในงาน** (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

การกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะ หรือการสร้างรูปแบบสมรรถนะ (Competency model) สามารถกำหนดได้ดังนี้ (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. 2547: 62; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2548: 50 – 51; 58 – 59)

ในการกำหนดสมรรถนะจะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (mission) ค่านิยม (values) ขององค์กรมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ ดังภาพประกอบ 7

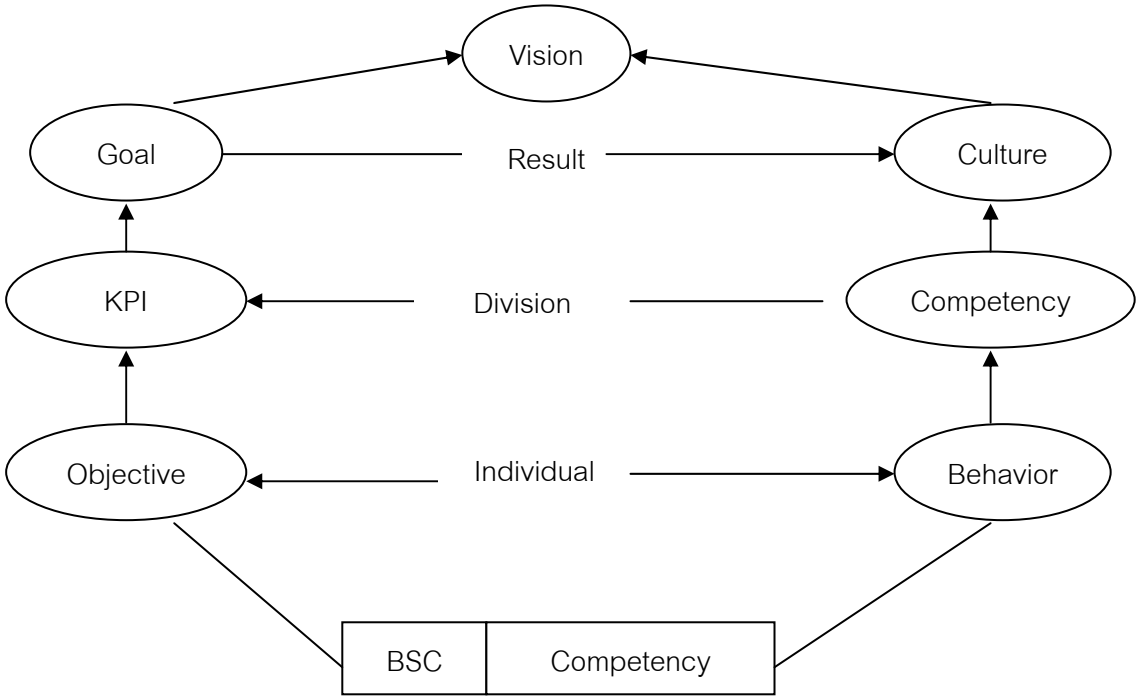


ภาพประกอบ 7 การกำหนดสมรรถนะ

จากภาพจะเห็นความสอดคล้องไปในทิศทางที่ต่อเนื่องกันของสมรรถนะที่จะช่วยให้งานเป็นไปด้วยดี (Alignment) ซึ่งเริ่มจากวิสัยทัศน์ พันธกิจหรือค่านิยม สู่เป้าหมายขององค์กร มากำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์กร จากนั้นมาพิจารณาถึงสมรรถนะหลักที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมีอะไรบ้าง จะใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอะไรที่จะผลักดันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากสมรรถนะหลักก็มาพิจารณาสมรรถนะหน้าที่ของบุคคลในองค์กรตามตำแหน่งต่างๆ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับสมรรถนะของบุคคล สมรรถนะของบุคคลกับสมรรถนะหน้าที่จะไปในทางเดียวกัน งานต่างๆ ก็จะไปในทางเดียวกัน

ถ้ามองในทิศทางกลับกัน สมรรถนะหลักจะมาจากสมรรถนะของแต่ละคน ดังนั้น ถ้าจะให้ลึกลงในรายละเอียดสู่การปฏิบัติ สามารถนำหลัก Balance Scorecard และหลักของการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) มาใช้ดังความสัมพันธ์ในระบบบริหารในภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 Performance Management Systems

ในการกำหนดสมรรถนะอาจกำหนดได้ในอีกแนวทางอื่น ๆ อีก เช่น

1. การใช้ผลงานวิจัยมากำหนดเป็นสมรรถนะ เช่น การสำรวจว่าการเป็นบุคคลมาดำรงตำแหน่ง หรือทำหน้าที่นั้นๆ มีสมรรถนะหลักอะไรบ้าง ผลจากการวิจัยก็จะทำให้ได้สมรรถนะที่เรียกว่า Generic Model หรือรูปแบบทั่วไป

อีกประการหนึ่งอาจกำหนดสมรรถนะจากงานที่เรียกว่า Job / Task Analysis หมายถึง การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์ตำแหน่งต่างๆ มาออกแบบสมรรถนะ ซึ่งเหมาะสำหรับการคัดเลือกคนเข้ามาสู่งาน หรือการปรับปรุงผลผลิตใหม่ ก็กำหนดสมรรถนะของบุคคลที่จะทำงานให้ได้ผลผลิตตามต้องการ

วิธีการกำหนดสมรรถนะในวิธีการหลักนี้จะรวดเร็ว และสะดวก แต่จะไม่เห็นความเชื่อมโยงต่างกับรูปแบบแรกที่มองเห็นความเชื่อมโยง แต่จะเสียเวลามาก และอาจหลงทางได้

ตัวอย่างสมรรถนะ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ความมั่นใจตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

2. สมรรถนะของผู้จัดการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การวางแผน และการบริหารงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถเชิงกลยุทธ์ ความสามารถด้านต่างประเทศ ความสามารถในการจัดการตนเอง เป็นต้น

การวัดสมรรถนะ

การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบาก จึงอาศัยวิธีการหรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของบุคคล ว่าทำอะไรบ้าง มีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ

2.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องานแต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจ เสียสละ ช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น

2.3 ผลการสัมภาษณ์ (interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำสัมภาษณ์ไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้ กับการสัมภาษณ์แบบแบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์ คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดา ๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจ ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.4 ศูนย์ประเมิน (Assessment center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

2.5 360 Degree feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

การตรวจสอบสมรรถนะ

การตรวจสอบสมรรถนะว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสมรรถนะที่ต้องการหรือไม่ มีข้อสังเกตดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ อธิบายได้
2. สามารถลอกเลียนแบบได้
3. มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร
4. เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้หลายสถานการณ์
5. เป็นพฤติกรรมที่ต้องเกิดขึ้นบ่อย ๆ

ระดับของสมรรถนะ

ระดับของสมรรถนะ หมายถึง ระดับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. **แบบกำหนดเป็นสเกล** (scale)

สมรรถนะแต่ละตัวจะกำหนดระดับความรู้ ทักษะและคุณลักษณะแตกต่างกัน ตามปัจจัยจะกำหนดเป็นตัวชี้บ่งพฤติกรรม (Behavioral indicator) ที่สะท้อนถึงความสามารถในแต่ละระดับ (proficiency scale) โดยกำหนดเกณฑ์การจัดระดับความสามารถไว้ 5 ระดับคือ

(1) ระดับเริ่มต้น (beginner)

(2) ระดับมีความรู้บ้าง (novice)

(3) ระดับมีความรู้ปานกลาง (intermediate)

(4) ระดับมีความรู้สูง (advance)

(5) ระดับความเชี่ยวชาญ (expert)

ในแต่ละเกณฑ์ความสามารถมีตัวชี้วัดพฤติกรรมดังนี้

เกณฑ์ความสามารถ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1. ระดับเริ่มต้น	- มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี
2. ระดับมีความรู้บ้าง	- สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้ในงาน
3. ระดับมีความรู้ปานกลาง	- สามารถนำความรู้ ทักษะ มาใช้ให้เป็นรูปธรรม
4. ระดับมีความรู้สูง	- สามารถแปลงทฤษฎีมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติและผู้อื่นสามารถนำเครื่องมือไปปฏิบัติได้จริง
5. ระดับผู้เชี่ยวชาญ	- สามารถกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการในเรื่องความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานได้

ในการแปลความหมายของเกณฑ์ข้างต้นเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้จะมีดังนี้

1. ระดับเริ่มต้น = ยังไม่สามารถทำได้ตามมาตรฐาน (not meet standard)
2. ระดับมีความรู้บ้าง = ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้บางส่วน (partially meet standard)
3. ระดับที่สามารถทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (meet standard)
4. ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด (exceeds standard)
5. ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก (substantially exceeds standard)

ตัวอย่างเกณฑ์สมรรถนะในการแก้ปัญหา

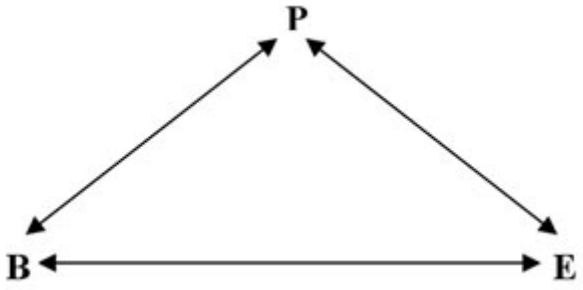
เกณฑ์ความสามารถ	ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการแก้ปัญหา
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 1	▪ สามารถแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่นได้
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 2	▪ สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้บ้าง
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 3	▪ สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไดเป็นส่วนใหญ่
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 4	▪ สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองจนประสบผลสำเร็จ
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 5	▪ สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถวางแผนป้องกันปัญหาที่จะไม่ให้เกิดขึ้นอีก

2. **แบบไม่กำหนดเป็นสเกล**

เป็นสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมเชิงความรู้สึก หรือเจตคติที่ไม่ต้องใช้สเกล เช่น ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา เป็นต้น

2.4 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy Theory)

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม(Social Learning Theory) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยาชาวแคนาดาชื่อว่า Albert Bandura เชื่อว่า พฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคล (P) ซึ่งได้แก่ ปัญญา ชีวภาพ ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมายและความตั้งใจร่วมด้วย และการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน (Reciprocal Determinism) กับปัจจัยด้านพฤติกรรม (B) และสภาพแวดล้อม (E) ดังภาพ



การที่ปัจจัยทั้ง 3 ทำหน้าที่กำหนดซึ่งกันและกันนั้น ไม่ได้หมายความว่า ทั้งสามปัจจัยจะมีอิทธิพลในการกำหนดซึ่งกันและกันอย่างเท่าเทียมกัน บางปัจจัยมากกว่าอีกบางปัจจัย และอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 3 นั้น ไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมๆกัน หากแต่ต้องอาศัยเวลาในการที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง จะมีผลต่อการกำหนดปัจจัยอื่น (Bandura. 1986)

ซึ่งคำจำกัดความการรับรู้ความสามารถตน (Perceived Self-Efficacy) หมายความว่า เป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถตนเอง ที่จะจัดการและดำเนินการทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

แบนดูร่า (Bandura. 1986) เชื่อว่าการเรียนรู้ความสามารถตนเองนั้น มีผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คนอาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้าพบว่า คน 2 คนนี้ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน นั่นคือ ถ้าเรามีการรับรู้ว่า เรามีความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ จะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จในที่สุด (Evans. 1989)

การรับรู้ความสามารถตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กันมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง มีผลต่อการตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งจะแสดงไว้ให้เห็นดังภาพ

		ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น	
		สูง	**ต่ำ**
การรับรู้ความสามารถตนเอง	**สูง**	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

ภาพประกอบ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

ที่มา : Bandura. (1978). *Toward a unifying theory of behavioral change*. P.191-215.

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นมีอยู่ด้วยกัน 4 ปัจจัย คือ

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experience) ซึ่ง Bandura เชื่อว่า เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง ในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง จำเป็นที่จะต้องฝึกให้เขามีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้ พร้อมๆ กับการที่ทำให้รับรู้ว่า เขามีความสามารถจะกระทำเช่นนั้น

2. การใช้ตัวแบบ (Modeling) การได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซ้ำซ้อนและได้ผลกรรมที่พึงพอใจ จะทำให้ผู้สังเกตมีความรู้สึกว่าเขาก็สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้

3. การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuation) Bandura ได้กล่าวว่าการใช้คำพูดชักจูงนั้นไม่ค่อยจะได้ผลนักในการที่จะทำให้คนเราสามารถที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งถ้าจะให้ได้ผลควรใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ ซึ่งจะต้องค่อยๆ สร้างความสามารถให้บุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไปและทำให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกันก็ย่อมจะได้ผลดี ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) การกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตน บุคคลที่ถูกกระตุ้นอารมณ์ทางลบ เช่น การอยู่ในสภาพถูกข่มขู่จะทำให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียด และนำไปสู่การรับรู้ความสามารถของตนต่ำลง ก็จะทำให้บุคคล

ไม่สามารถแสดงออกได้ แต่ถ้าบุคคลสามารถลดหรือระงับการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ได้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนดีขึ้น อันจะทำให้การแสดงออกถึงความสามารถดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป การที่บุคคลจะรับรู้ว่าตนเองมีศักยภาพมากน้อยเพียงใด สามารถนำเอาศักยภาพของตนเองมาใช้ได้ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ แรงจูงใจในการทำงาน หรือแรงขับภายใน ซึ่งจะทำให้บุคคลมุ่งที่จะทำงานให้เกิดความสำเร็จ ความพึงพอใจในการที่บุคคลจะได้รับจากงานนั้นๆ และการใช้สมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทักษะและบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลที่จำเป็นต่องานของตน อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้เกิดความสำเร็จทั้งต่องาน และองค์กร

3. แนวคิดเกี่ยวกับสถานะด้านการงาน

สถานะด้านการงาน เป็นปัจจัยที่เกิดจากภายนอกตัวเองซึ่งเราไม่สามารถควบคุมได้ คือ การที่เภสัชกร มีสภาวะหรืออยู่ในสถานะที่จะทำงานนั้นได้ ซึ่งแนวความคิดบางส่วนสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะงาน

แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะงาน

การศึกษาคุณลักษณะของงานเป็นความพยายามอย่างหนึ่งในการพัฒนาแรงจูงใจและความพึงพอใจในการงาน เทอร์เนอร์ และลอเรนซ์ (Turner.;& Lawrence.1965) ได้เป็นผู้ริเริ่มและศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่มีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะที่ต้องประกอบด้วยลักษณะงาน 6 ด้าน คือ ความหลากหลาย ความเป็นอิสระ ปฏิสัมพันธ์ที่ต้องการ ปฏิสัมพันธ์ที่เลือกได้ ความรู้ความชำนาญที่ต้องการ และความรับผิดชอบ คะแนนผลรวมของลักษณะแต่ละด้าน ถือเป็นดัชนีชี้ลักษณะงานที่ต้องการ (The Requisite Task Attbutes Index; RTA Index) ซึ่งใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยสรุปว่า งานที่มี RTA Index มีค่าสูง ผู้ทำงานก็จะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่จากการศึกษาวิจัยในระยะต่อมาได้พบข้อจำกัดของ RTA Index ว่า สามารถอธิบายความพึงพอใจในงานได้เฉพาะในเมืองเล็กๆ ซึ่งเทอร์เนอร์ และ ลอเรนซ์ (Turner.; & Lawrence) กล่าวว่า อาจเป็นผลเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม หรือกลุ่มสังคม และได้ผลการศึกษาของบลัดและฮูลิน (Blood.; & Hulin.1967) สนับสนุนว่า ลักษณะความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ทำงาน พร้อมทั้งได้เสนอการมีปฏิสัมพันธ์ของมิติสำคัญ 3 ประการ (The Three dimensional response) คือ ความแปลกแยกของผู้ทำงานระดับของงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวก่อให้เกิดประเด็นของการศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคลในการทำงานต่อไป

ในปี 1971 แฮกแมน และลอว์เลอร์ (Hackman.; & Lawler) ได้นำประเด็นของความแตกต่างระหว่างบุคคลเข้ามาศึกษาร่วมกับลักษณะงาน โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความเข้มของความปรารถนาสำหรับความพึงพอใจในความต้องการระดับสูง (Strength of desire for the satisfaction of "higher order" needs) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเป็นเสมือนแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสำหรับผู้ที่มีความต้องการระดับสูงก็ควรจะได้รับการตอบสนองจากลักษณะงานที่สำคัญ 4 ด้านในระดับสูงด้วยเช่นกัน คือ ความหลากหลาย (Variety) ความเป็นอิสระ (Autonomy) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ข้อค้นพบดังกล่าวนี้อธิบายได้ว่า ผู้ทำงานที่มีความต้องการระดับสูง และได้ทำงานที่มีลักษณะงานสำคัญ 4ด้านในระดับสูง ก็จะมีแรงจูงใจ และความพึงพอใจ ในงานระดับสูง และไม่ค่อยขาดงาน หรือเปลี่ยนงาน พร้อมทั้งได้รับการประเมินจากผู้บังคับบัญชาว่าผลงานของเขามีคุณภาพสูง

จากการศึกษาดังกล่าว แฮกแมน และลอว์เลอร์ (Hackman.;&Lawler.1971) ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก เป็นลักษณะงานที่สำคัญ (Core dimensions) คือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ทำงานมีความพึงพอใจในงานเกิดเนื่องมาจาก การได้ประสบการณ์การทำงานสูงในด้านความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ สำหรับในกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Dealing with other) และโอกาสในการสร้างมิตรภาพ (Friendship opportunities) ลักษณะในกลุ่มที่ 2 นี้ จะแตกต่างจากลักษณะงานในกลุ่มแรก คือ ไม่ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่รวมเข้ามาด้วย เพื่อสำรวจผลกระทบของลักษณะระหว่างบุคคลกับรูปแบบของงาน

ต่อมาแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman.;& Oldman.1975) นำข้อความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ได้มาพัฒนาเป็นโมเดลลักษณะงาน ซึ่งมีกรอบแนวคิดพื้นฐานกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน 5ประการ (Core Job Characteristic) สภาวะทางจิตใจ 3 ประการ (Critical Psychological States) และผลผลิตที่เกิดขึ้นกับงาน และผู้ทำงานประกอบด้วย การมีแรงจูงใจในการทำงานสูง มีความพึงพอใจในงานสูง มีการขาดงานและเปลี่ยนงานต่ำ

สำหรับสภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่ถือว่าสำคัญ และจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานมีอยู่ 3 ภาวะ คือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่างานมีความหมาย เป็นสิ่งมีค่าและคุ้มค่า มีความสำคัญ (Experienced meaningfulness of the work)

2. ประสบการณ์การรับผิดชอบงาน เป็นความรู้สึกที่แสดงถึง การเป็นเจ้าของผลงานของผู้ทำงาน การมีส่วนในการรับผิดชอบผลงานนั้น (Experienced responsibility)

3. การรับทราบถึงผลการทำงาน เป็นการที่บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานของเขา (Knowledge of Results)

เมื่อใดที่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้งสามนี้เกิดขึ้นกับบุคคล จะก่อให้เกิดผลดังนี้ คือ

- แรงจูงใจภายในการทำงานสูง (High Internal work Motivation)
- การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (High Quality Work Performance)
- ความพึงพอใจในงานสูง (High Satisfaction with the work)
- การขาดงาน และการออกจากงานต่ำ (Low Absenteeism and Turnover)

การที่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้งสามจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะของงานในลักษณะดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีคุณค่า ได้แก่

1.1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงาน และความสามารถหลายๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล

1.2 ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ตั้งแต่จนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างเด่นชัด

1.3 ความสำคัญของงาน (Task Significant) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นบุคคลในองค์กร หรือนอกองค์กรก็ได้

ลักษณะของงานทั้งสามประการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานมีความหมาย ถ้าหากลักษณะใดลักษณะหนึ่งขาดหายไป ก็จะทำให้ความหมายของงานถูกกระทบกระเทือนไปด้วย

2. ลักษณะของงานก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้น ก็คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงาน ด้วยตนเอง

3. ลักษณะของงานจะต้องมีลักษณะที่ทำให้ผู้ปฏิบัติได้รู้ว่างานที่ตนปฏิบัติไปนั้นได้ผลเป็นอย่างไร โดยลักษณะงานเช่นนี้ ก็คือผลสะท้อนจากงาน (Feedback from Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงาน ซึ่งสามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อน หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรง จากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

จากอิทธิพลของคุณลักษณะงานจะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจทั้งสาม และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน แฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman.;& Oldham. 1980) ได้นำแนวคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อย (Degree) ของคุณลักษณะงานในแต่ละมิติ และค่าที่วัดได้จะนำไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพแรงจูงใจ (Motivating Potential Score: MPS)

จากการศึกษาคุณลักษณะของงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

	Turner & Lawrence	Hackman & Lawler	Hackman & Oldman
คุณลักษณะงานที่สำคัญ	1. ความหลากหลาย 2. ความเป็นอิสระ 3. ปฏิสัมพันธ์ที่ต้องการ 4. ปฏิสัมพันธ์ที่เลือกได้ 5. ความรู้ความชำนาญที่ต้องการ 6. ความรับผิดชอบ	1. ความหลากหลาย 2. ความเป็นอิสระ 3. ความเป็นเอกลักษณ์ 4. ข้อมูลป้อนกลับ	1. ความหลากหลาย 2. ความเป็นอิสระ 3. ความเป็นเอกลักษณ์ 4. ข้อมูลป้อนกลับ 5. ความสำเร็จของงาน
คุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์	ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน	1. การทำงานร่วมกับผู้อื่น 2. โอกาสในการสร้างมิตรภาพ	1. การทำงานร่วมกับผู้อื่น
ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์		ความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน การขาดงาน การเปลี่ยนงานต่ำ คุณภาพการทำงานดี	ความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน การขาดงาน การเปลี่ยนงานต่ำ คุณภาพการทำงานดี

	Turner & Lawrence	Hackman & Lawler	Hackman & Oldman
ข้อจำกัด	ไม่สามารถอ้างอิงสรุปไปยังกลุ่มตัวอย่าง	สามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มอื่นได้ ระบุความต้องการลักษณะงานในแต่ละด้านของผู้ทำงานแต่ละคนแตกต่างกันตามระดับของแรงจูงใจในการทำงาน	สามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มอื่นได้ ระบุความต้องการลักษณะงานในแต่ละด้านของผู้ทำงานแต่ละคนแตกต่างกันตามสภาวะทางจิตวิทยา
แบบวัด		แบบวัดลักษณะงาน (Job Characteristic Inventory ; JCI) สร้างโดย (Sim Szilagyi.; & Keller.1976)	มาตรสำรวจธรรมชาติงาน (Job Dianostic Survey ; JDS) สร้างโดย (Hackman.; & Oldham,1975)

กล่าวโดยสรุป การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล” ผู้วิจัยได้อาศัยความรู้ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการเข้าใจถึงลักษณะทางจิตวิทยาในการทำงาน ที่จะทำให้เภสัชกรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด และแนวความคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะของงานมาใช้เพื่อทำให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเภสัชกร ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้เภสัชกรรับรู้และสามารถนำเอาศักยภาพที่ตนเองมีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุดจิต จันทรประทิน (2525) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้าราชการขาดมนุษยสัมพันธ์

และการมีอัธยาศัยที่ดีต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ และประชาชนก็ไม่เข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติของทางราชการทำให้การบริการแก่ประชาชนขาดประสิทธิภาพ

เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆ โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน ตัวงาน ค่าตอบแทนหรือรายได้ และเพื่อนร่วมงาน

ศุทธินี ศรีสุวรรณ (2530) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนิเทศงานของการศึกษานอกโรงเรียนของศึกษานิเทศก์ กรมการศึกษานอกโรงเรียนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าการได้รับการยอมรับ นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และการนำผู้อื่นมีผลต่อประสิทธิภาพการนิเทศงาน

อดาพร สันตินานนท์ (2533) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) พบว่า อายุ รายได้ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต. แต่ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง คปต. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ คปต. การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายใน คปต. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และกิจกรรมร่วมในผลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต.

อรษา โพธิ์ทอง (2537) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนากรอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (กพอ.) : ศึกษากรณีอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 7 พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน คือ นโยบายของผู้บริหารระดับอำเภอ ความสามารถทางสติปัญญาของพัฒนากรอำเภอ การปรึกษาหารือระหว่างผู้ร่วมงานและการสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พจนา สุจำนงค์ (2538) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกรรมการหมู่บ้าน ฝ่ายกิจการสตรีในอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง พบว่า รายได้ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม การได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิชัย สนธิสิริ (2538) ศึกษาเรื่องความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ : กรณีศึกษาศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจในวิชาชีพ ความรู้เกี่ยวกับงาน และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ปัจจัยด้าน

สภาพต่างๆ ในการทำงาน คือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน การประสานงาน กฎระเบียบและข้อกำหนดในการทำงาน ข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่และความพร้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน คือ รายได้ ความมั่นคงในอาชีพ ความก้าวหน้างาน ความภาคภูมิใจในอาชีพ การบังคับบัญชา ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และสวัสดิการต่างๆ การมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ (2539) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรการ พบว่า ปัจจัยภายในตัวบุคคลคือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสารบรรณ ขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การจำแนกตำแหน่ง การจัดระบบงาน การปรับปรุงงาน การกำหนดรูปแบบสายงานในหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพภูมิหลังทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ และปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อม คือ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ใน กสต.ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ กสต. การประสานงานภายใน กสต. การได้รับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมในตำบล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

เพชรา อินอิ่ม (2540) ศึกษาเรื่องความเห็นของจิตแพทย์ที่มีต่อประสิทธิภาพของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า เพศ และอายุราชการไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกรมสุขภาพจิต แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรคือ ที่ตั้งของหน่วยงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะการปฏิบัติงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพของกรมสุขภาพจิตทั้งในด้านโครงสร้าง วัตถุประสงค์ กลวิธีการดำเนินงาน บุคคล และในภาพรวม

เรืองอุไร ช่วยชู (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง อาชีพ การประสานงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน

สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงธ์ พ.ต.ต. (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลในภาพรวมมีประสิทธิภาพงานในระดับสูง โดยพื้นฐานการศึกษาของพนักงานสอบสวน และการได้รับความร่วมมือทั้งในส่วนประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน และยังได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานว่าเกิดจากอัตรากำลังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบ้านพักและรถยนต์ที่ใช้ตรวจสถานที่เกิดเหตุ และการมีโอกาสถูกลงทัณฑ์ทางวินัย หรือถูกฟ้องร้องทางคดีเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่

กุลวัฒน์ ทศพะรินทร์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยพายัพ มีระดับความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารภายในฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยพายัพใน 7 ประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในประเด็นความพึงพอใจ งานการให้ข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ การจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ และมีความพึงพอใจน้อยในประเด็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากร อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อได้ การสร้างความพอใจในระบบการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการกับ ความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า มีความสัมพันธ์น้อยมาก ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการกับความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยพายัพ ปัญหาอุปสรรคของความพึงพอใจเกิดจากองค์กรไม่มีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร การได้รับข่าวสารล่าช้า พนักงานไม่ค่อยมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน และการไม่ได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ คือ จากการที่บรรยากาศการสื่อสารมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร หากปรับปรุงการสื่อสารให้ดีขึ้นแล้วก็จะทำให้ประสิทธิภาพองค์กรสูงขึ้นด้วย

วีระชัย ศิริสวัสดิ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาด้านการจัดระบบคุณภาพด้านการบริการ การศึกษากรณีการบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีบุคลิกภาพเหมาะสมต่อการให้บริการอยู่ในระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจที่มีระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวมแล้วระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบบริหารคุณภาพพบว่า ตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ทำบัตรมีความสะอาดและมีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ส่วนตัวแปรที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดทำบัตรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว เมื่อดูภาพรวมแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและผลประโยชน์เกื้อกูลและความก้าวหน้า พบว่า ผู้บังคับบัญชายังให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ทินกร สมวันดี (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความรู้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจนครบาลพญาไท พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจนครบาลพญาไท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านลักษณะงาน และน้อยที่สุดในด้านลักษณะคน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในก่อนปฏิบัติงาน ได้แก่ ชั้น ยศ อายุราชการ ระดับการศึกษา สภาพการทำงาน ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะ รายได้ และสถานภาพสมรส

มนตรี เนียมจีน (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด พบว่า 1.ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ อยู่ในระดับสูง โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ (1) ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับสูง (2) ด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ ได้แก่ ระดับการศึกษาและการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ฯ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ของสมาชิก และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ฯ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ตามแนวทางการสำรวจ (Survey Study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เป็นลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเภสัชกรที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาล ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นครนายก และนครราชสีมา มีจำนวนทั้งสิ้น 180 คน ซึ่งจำนวนเภสัชกรทั้งหมดนี้ ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น โดยได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโรงพยาบาลที่อยู่ในภาคอีสาน และอยู่ใกล้เคียงกับจังหวัดสระบุรี เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสระบุรี และ 4 จังหวัดโดยรอบ คือ ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นครนายก และนครราชสีมา

ขั้นที่ 2 แบ่งจังหวัดทั้ง 5 จังหวัดที่ได้จากขั้นที่ 1 ออกเป็นอำเภอดังนี้

1. จังหวัดสระบุรี มี 13 อำเภอ ได้แก่ อ.เมืองสระบุรี อ.แก่งคอย อ.หนองโดน อ.เฉลิมพระเกียรติ อ.ดอนพุด อ.บ้านหมอ อ.พระพุทธบาท อ.มวกเหล็ก อ.วังม่วง อ.เสาไห้ อ.วิหารแดง อ.หนองแค อ.หนองแซง

2. จังหวัดลพบุรี มี 11 อำเภอ ได้แก่ อ.เมืองลพบุรี อ.โคกเจริญ อ.โคกสำโรง อ.ชัยบาดาล อ.ท่าวุ้ง อ.ท่าหลวง อ.บ้านหมี่ อ.พัฒนานิคม อ.ลำสนธิ อ.สระโบสถ์ อ.หนองม่วง

3. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 16 อำเภอ ได้แก่ อ.พระนครศรีอยุธยา อ.ท่าเรือ อ.อุทัย อ.บางไทร อ.นครหลวง อ.บางซ้าย อ.บางบาล อ.บางปะหัน อ.บางปะอิน อ.บ้านแพรก อ.ผักไห่ อ.ภาชี อ.มหาราช อ.ลาดบัวหลวง อ.วังน้อย อ.เสนา

4. จังหวัดนครนายก มี 4 อำเภอ ได้แก่ อ.เมืองนครนายก อ.บ้านนา อ.ปากพลี อ.องครักษ์

5. จังหวัดนครราชสีมา มี 32 อำเภอ ได้แก่ อ.เมืองนครราชสีมา อ.จักราช อ.ครบุรี อ.แก้งสนามนาง อ.ขามทะเลสอ อ.ขามสะแกแสง อ.คง อ.เฉลิมพระเกียรติ อ.ชุมพวง อ.โชคชัย อ.ด่านขุนทด อ.โนนแดง อ.โนนไทย อ.โนนสูง อ.บัวใหญ่ อ.บ้านเหลื่อม อ.ประทาย อ.ปักธงชัย อ.ปากช่อง อ.พิมาย อ.วังน้ำเขียว อ.สีคิ้ว อ.สูงเนิน อ.เสิงสาง อ.หนองบุญนาก อ.ห้วยแถลง กิ่ง อ.เทพารักษ์ กิ่ง อ.บัวลาย กิ่ง อ.พระทองคำ กิ่ง อ.เมืองยาง กิ่ง อ.ลำทะเมนชัย กิ่ง อ.สีดา

แต่ละจังหวัดสุ่มอำเภอตัวอย่างมาเพียง 1 อำเภอ คือ อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอเมืองลพบุรี อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอเมืองนครนายก และอำเภอเมืองนครราชสีมา เนื่องจากมีทั้งโรงพยาบาลรัฐบาล โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลเอกชน

ขั้นที่ 3 เมื่อสุ่มอำเภอได้ทั้ง 5 อำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของจังหวัดทั้ง 5 จังหวัด แล้วจึงสุ่มตัวอย่างโรงพยาบาล ได้จำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรค่าในการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบเพื่อให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (∞ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 125-126) ซึ่งค่าแอลฟ่า (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความเที่ยงของตัวชี้วัดสำหรับตัวแปรค่าในแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0<\alpha<1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเที่ยงของ Reliability ของมาตรวัด Scale

ที่ใช้วัด และปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

การเก็บรวมรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลในการทำการศึกษาออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาล ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นครนายก และนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการทำการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือจากข้อมูลของโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาในครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ในแบบสอบถาม

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ลงรหัสไว้เรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for window คำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการ

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferencel statistics) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ หรือการอธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สำหรับข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จะนำมาวิเคราะห์โดยหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

ตาราง 1 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม โดยกำหนดไว้ 5 ช่วงคะแนน

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ข้อความทางบวก	5	4	3	2	1

1. การแปลความหมายคะแนนปัจจัยด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด

2. การแปลความหมายคะแนนปัจจัยด้านสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้น้อยที่สุด

3. การแปลความหมายคะแนนปัจจัยด้านสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

4. การแปลความหมายคะแนนดิบของคะแนนปัจจัยด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย 41.0 – 50.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 31.0 – 40.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก

คะแนนเฉลี่ย 21.0 – 30.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 11.0 – 20.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.0 – 10.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด

4.1 การแปลความหมายคะแนนดิบของคะแนนปัจจัยด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล ด้านความรับผิดชอบ

คะแนนเฉลี่ย 13.0 – 15.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 10.0 – 12.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก

คะแนนเฉลี่ย 7.0 – 9.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 4.0 – 6.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.0 – 3.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด

4.2 การแปลความหมายคะแนนดิบของคะแนนปัจจัยด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

คะแนนเฉลี่ย 17.0 – 20.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 13.0 – 16.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก

คะแนนเฉลี่ย 9.0 – 12.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 5.0 – 8.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.0 – 4.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด

4.3 การแปลความหมายคะแนนดิบของคะแนนปัจจัยด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล ด้านความอดทน

คะแนนเฉลี่ย 13.0 – 15.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 10.0 – 12.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก

คะแนนเฉลี่ย 7.0 – 9.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 4.0 – 6.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.0 – 3.0 หมายถึง การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด

5. การแปลความหมายคะแนนดิบของคะแนนปัจจัยด้านการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย 53.0 – 65.0 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 40.0 – 52.0 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก

คะแนนเฉลี่ย 27.0 – 39.0 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 14.0 – 26.0 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้น้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.0 – 13.0 หมายถึง อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้น้อยที่สุด

6. การแปลความหมายคะแนนดิบของคะแนนปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย 45.0 – 55.0 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 34.0 – 44.0 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 23.0 – 33.0 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 12.0 – 22.0 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.0 – 10.0 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

1. **สถิติเชิงพรรณา** (Descriptive Analysis)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (อภินันท์ จันตานี. 2538: 75)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 สูตรจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean หรือ $\bar{x}$) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 65)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$\left(\sum x\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449) สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{\overline{\text{k covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1)\,\overline{\text{k covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3.สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้ t-test แบบ Independent มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 333)

$$t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{s_1^{\,2}}{n_1} + \frac{s_2^{\,2}}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

x_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

x_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$s_1^{\,2}$ แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$s_2^{\,2}$ แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df)

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^{\,2}}{n_1} + \frac{S_2^{\,2}}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^{\,2}}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^{\,2}}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$$

3.2 การทดสอบสมมติฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: F-test) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 333)

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k - 1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k - 1}$	$MS_{(B)}$
ภายในกลุ่ม	n - k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n - 1}$	$MS_{(W)}$
รวม	n - 1	$SS_{(T)}$		

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

$SS_{(B)}$ แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)

k – 1 แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร (Between degree of freedom)

$SS_{(W)}$ แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)

n – 1 แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในประชากร (Within degree of freedom)

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี LSD หรือ Fisher's Least- Significant Difference เป็นวิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรได้ครั้งละหลายคู่

$$\text{LSD} = t_{1-\alpha/2;\, n-k}\sqrt{MSw\left[\frac{1}{n_i}+\frac{1}{nj}\right]}$$

โดยที่ $n_i \neq nj$

$r = n-k$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2;\, n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้ สำหรับประชากรกลุ่ม i และ j

MSw แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

nj แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \left(\sum x\right)\left(\sum y\right)}{\sqrt{\left[n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2\right]\left[n\sum y^2 - \left(\sum y\right)^2\right]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum y$ แทน ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม

$\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 437) คือ

1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ถ้า r = 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 316)

1) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

2) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้0.5 (ประมาณ0.30 ถึง0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

3) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

4) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) มีสูตรดังนี้ (Kerlinger; & Pedhazur.1973: 136-137)

$$R_{Y.123...n} = \sqrt{\sum \beta_i r_{x_i y}}$$

เมื่อ $R_{Y.123...n}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง n กับตัวแปรตาม y

β_i แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระตัวที่ i ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$r_{x_i y}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (x_i) กับตัวแปรตาม (y)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้การแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

X_1	แทน	การรับรู้ศักยภาพของตนเอง
X_2	แทน	สถานะด้านการงาน
Y	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
N	แทน	จำนวนเภสัชกรโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probabiliy) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ค่าความแปรปรวน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวน (Mean Squares)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2_{adj}	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบปรับแก้
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนมาตรฐาน
$S.E_{(Est)}$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตาม
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะประชาศาสตร์ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าร้อยละสะสม
2. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ในด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในบทนี้ จะนำเสนอการอธิบายและตีความข้อมูลต่างๆที่ได้จากแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 ชุด โดยได้รับคืนทั้งสิ้นจำนวน 170 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.44 ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาหาค่าสถิติของข้อมูล และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆที่ต้องการศึกษา โดยใช้โปรแกรม SPSS for window และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาสรุปเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ดังนี้

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเภสัชกรโรงพยาบาล จำนวน 170 คน ซึ่งประกอบด้วย (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน (2) การรับรู้ศักยภาพของตนเอง (3) สถานะด้านการงาน ซึ่งจะเสนอในรูปของตาราง ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของเภสัชกรโรงพยาบาล

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของเภสัชกรโรงพยาบาล

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(N) (คน)	ร้อยละ (percent)
เพศ		
ชาย	40	23.5
หญิง	130	76.5
รวม	170	100.0
อายุ (ปี)		
23	4	2.4
24	4	2.4
25	4	2.4
26	10	5.9
27	8	4.7
28	6	3.5
29	12	7.1
30	14	8.2
31	28	16.5
32	12	7.1
33	10	5.9
34	8	4.7
35	22	12.9
36	2	1.2
37	4	2.4
38	6	3.5
41	8	4.7
42	4	2.4
51	2	1.2

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน(N) (คน)	ร้อยละ (percent)
อายุ (ปี)			
52		2	1.2
	รวม	170	100.0
สถานภาพสมรส			
โสด		114	67.1
สมรส		56	32.9
หย่า/หม้าย		0	0.0
	รวม	170	100.0
ระดับการศึกษา			
ปริญญาตรีเภสัชศาสตรบัณฑิต		118	69.4
สูงกว่าปริญญาตรี		52	30.6
	รวม	170	100.0
ประสบการณ์การทำงาน			
น้อยกว่า 1 ปี		8	4.7
1 - 2 ปี		6	3.5
3 - 4 ปี		30	17.6
5 - 6 ปี		16	9.4
7 - 8 ปี		38	22.4
มากกว่า 9 ปี		72	42.4
	รวม	170	100.0
ตำแหน่งงาน			
ผู้บริหาร		14	8.2
หัวหน้างาน		46	27.1
ผู้ปฏิบัติงาน		110	64.7
	รวม	170	100.0

จากตาราง 3 ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 130 คน (ร้อยละ 76.5) เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 32.2 ปี อายุสูงสุด 52 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) และต่ำสุด 23 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.4) โดยพบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 106 คน (ร้อยละ 62.3) มีอายุระหว่าง 29–35 ปี (อายุ 31 ปี มีจำนวนมากที่สุด 28 คน ร้อยละ 16.5 ถัดมามีอายุ 35 ปี จำนวน 22 คน และ 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ 8.2 ตามลำดับ) รองลงมาจำนวน 36 คน (ร้อยละ 21.2) มีอายุระหว่าง 23–28 ปี (อายุ 26 ปี มีจำนวนมากที่สุด 10 คน ร้อยละ 5.9 ถัดมามีอายุ 27 ปี จำนวน 8 คน และ 28 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และ 3.5 ตามลำดับ) และส่วนน้อยจำนวน 28 คน (ร้อยละ 16.5) มีอายุระหว่าง 36–52 ปี (อายุ 41 ปี มีจำนวนมากที่สุด 8 คน ร้อยละ 4.7 ถัดมามีอายุ 38 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 อายุ 37 และ 42 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ)

เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 114 คน (ร้อยละ 67.1) มีสถานภาพโสด และมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีเภสัชศาสตรบัณฑิต จำนวน 118 คน (ร้อยละ 69.4) ในด้านประสบการณ์ในการทำงานพบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 110 คน (ร้อยละ 64.8) มีประสบการณ์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป (ประสบการณ์มากกว่า 9 ปี จำนวน 72 คน ร้อยละ 42.4) รองลงมาจำนวน 46 คน (ร้อยละ27) มีประสบการณ์ 3-6 ปี (ประสบการณ์ 3-4 ปี จำนวน 30 ปี ร้อยละ17.6) และส่วนน้อยจำนวน 14 คน (ร้อยละ 8.2) มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี (ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 คน ร้อยละ 4.7) อีกทั้งยังพบว่าเภสัชกรส่วนใหญ่จำนวน 110 คน (ร้อยละ 64.7) มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน และส่วนน้อย จำนวน 14 คน (ร้อยละ 8.2) เป็นผู้บริหาร

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะงานประจำของเภสัชกรโรงพยาบาล

ลักษณะงานประจำของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(N) (คน)	ร้อยละ (percent)
งานบริการผู้ป่วย		
งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก	114	17.8
งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยใน	80	12.5
งานบริหารเวชภัณฑ์		
จัดทำเอกสารด้านบริหารเวชภัณฑ์	18	2.8
จัดซื้อยาและเวชภัณฑ์มิใช่ยา	26	4.0
งานรับ เก็บรักษายาและเวชภัณฑ์มิใช่ยา	20	3.1
งานเบิกจ่ายยาและเวชภัณฑ์มิใช่ยา	26	4.0
งานเก็บยาและเวชภัณฑ์มิใช่ยาเข้าคลังย่อย	26	4.0
การตรวจสอบวันสิ้นอายุของยาและเวชภัณฑ์ที่มิใช่ยาในชั้นจ่ายและคลังย่อย	28	4.4
การจัดทำรายงานบริหารคลังเวชภัณฑ์	26	4.0
งานบริการเภสัชสนเทศ	34	5.3
งานจัดทำข้อมูลข่าวสารด้านยาเพื่อเผยแพร่	18	2.8
งานบริการให้คำปรึกษาด้านยา	64	10.0
การประชุม คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (PTC)	44	6.9
งานประเมินการใช้ยา (Drug Use Evaluation: DUE)	18	2.8
การทำรายงานการให้คำปรึกษาด้านยาประจำเดือน	10	1.6
การทำรายงานประจำ	70	10.9
งานอื่น เช่น งานผลิต	20	3.1
รวม	642	100.0

จากตาราง 4 ผลการศึกษาลักษณะงานประจำของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า ลักษณะงานประจำของเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานที่พบมาก 4 งาน เป็นงานบริการผู้ป่วย โดยเป็นงานจ่ายยาผู้ป่วยนอก จำนวน 114 คน (ร้อยละ 17.8) งานจ่ายยาผู้ป่วยใน จำนวน 80 คน (ร้อยละ 12.5) การทำรายงาน

ประจำ และงานด้านการให้คำปรึกษาด้านยา จำนวน 70 คน และ 64 คน ตามลำดับ (ร้อยละ 10.9 และ 10.0)

2. การวิเคราะห์การรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้	ระดับคะแนนประเมิน				
				5	4	3	2	1
การรับรู้ศักยภาพของตนเอง (โดยภาพรวม)	3.94	0.670	มาก					
ด้านความรับผิดชอบ								
1) ความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่	4.29	0.482	มากที่สุด	52 (30.6)	116 (68.2)	2 (1.2)	0	0
2) ในการปฏิบัติงานทำด้วยความละเอียดรอบคอบ	4.22	0.480	มากที่สุด	42 (24.7)	123 (72.4)	5 (2.9)	0	0
3) โดยปกติแล้วสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด	3.62	0.784	มาก	16 (9.4)	88 (51.8)	54 (31.8)	10 (5.9)	2 (1.2)
รวม	4.04	0.582	มาก					
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง								
1) สามารถแสดงความคิดเห็นเรื่องงานได้เป็นอย่างดี	3.87	0.667	มาก	24 (14.1)	104 (61.2)	38 (22.4)	4 (2.4)	0
2) มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการบริหารงานของหน่วยงาน	3.84	0.719	มาก	26 (15.3)	96 (56.5)	42 (24.7)	6 (3.5)	0
3) สามารถคิด ตัดสินใจ และรับผิดชอบงานที่ทำอยู่เป็นประจำได้ด้วยตัวเอง	3.88	0.791	มาก	34 (20.0)	92 (54.1)	34 (20.0)	10 (5.9)	0

ตาราง 5 (ต่อ)

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้	ระดับคะแนนประเมิน 5	4	3	2	1
4) สามารถคิด ตัดสินใจและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยตัวเอง	3.94	0.775	มาก	36 (21.2)	98 (57.5)	26 (15.3)	10 (5.9)	0
รวม	3.88	0.738	มาก					
ด้านความอดทน								
1)หากงานที่ทำนั้นมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ พยายามแก้ไขและทำงานต่อไป	3.99	0.544	มาก	20 (11.8)	132 (77.6)	14 (8.2)	4 (2.4)	0
2) เมื่อได้รับมอบหมายงาน ลงมือทำงานโดยทันที	3.75	0.752	มาก	24 (14.1)	88 (51.8)	50 (29.4)	8 (4.7)	0
3)ชอบทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลา	3.82	0.708	มาก	22 (12.9)	104 (61.2)	36 (21.2)	8 (4.7)	0
รวม	3.85	0.668	มาก					

จากตาราง 5 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลพบว่า เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.670 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.582 โดยเภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มากที่สุด ว่าตนเองมีความเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.29 ทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และมีการรับรู้มากว่าตนเองสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.62

ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 โดยที่เภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มาก ว่าตนเองสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการ

บริหารงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 สามารถคิด ตัดสินใจและรับผิดชอบงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ 3.94 ตามลำดับ

ด้านความอดทน พบว่า เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 โดยที่เภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มาก ว่าตนเองมีความพยายามที่จะแก้ไขและทำงานต่อไปหากงานนั้นมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อได้รับการมอบหมายงานมีการลงมือทำทันที มีค่าเฉลี่ย 3.75 และทำงานเสร็จก่อนเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.82

ตาราง 6 แสดงระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลโดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม

ระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล	(ระดับคะแนน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (percent)	ร้อยละสะสม
การรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด	(41.0 – 50.0)	54	31.8	31.8
การรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก	(31.0 – 40.0)	116	68.2	100
การรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง	(21.0 – 30.0)	0	0	100.0
การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย	(11.0 – 20.0)	0	0	100.0
การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด	(0 – 10.0)	0	0	100.0
	รวม	170	100.0	

จากตาราง 6 ระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 116 คน (ร้อยละ 68.2) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก รองลงมาคือ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด จำนวน 54 คน (ร้อยละ 31.8) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาการรับรู้ศักยภาพตนเองในประเด็นย่อย จะมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน ดังแสดงในตารางต่อไป

ตาราง 7 แสดงระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลด้านความรับผิดชอบ โดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม

ระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ด้านความรับผิดชอบ	(ระดับคะแนน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (percent)	ร้อยละ สะสม
การรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด	(13.0 – 15.0)	56	32.9	32.9
การรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก	(10.0 – 12.0)	112	65.9	98.8
การรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง	(7.0 – 9.0)	2	1.2	100
การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย	(4.0 – 6.0)	0	0	100
การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด	(0 – 3.0)	0	0	100
	รวม	170	100.0	

จากตาราง 7 ระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลด้านความรับผิดชอบ พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 112 คน (ร้อยละ 65.9) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก รองลงมาคือ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด จำนวน 56 คน (ร้อยละ 32.9) และส่วนที่เหลือมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยและน้อยที่สุด

ตาราง 8 แสดงระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม

ระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	(ระดับคะแนน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (percent)	ร้อยละ สะสม
การรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด	(17.0 – 20.0)	50	29.4	29.4
การรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก	(13.0 – 16.0)	100	58.8	88.2
การรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง	(9.0 – 12.0)	20	11.8	100
การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย	(5.0 – 8.0)	0	0	100
การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด	(0 – 4.0)	0	0	100
	รวม	170	100.0	

จากตาราง 8 ระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 100 คน (ร้อยละ 58.8) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก รองลงมาคือ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด จำนวน 50 คน (ร้อยละ 29.4) และส่วนที่เหลือมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง จำนวน 20 คน (ร้อยละ 11.8) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยและน้อยที่สุด

ตาราง 9 แสดงระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลด้านความอดทน โดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม

ระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ด้านความอดทน	(ระดับคะแนน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (percent)	ร้อยละ สะสม
การรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด	(13.0 – 15.0)	32	18.8	18.8
การรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก	(10.0 – 12.0)	120	70.6	89.4
การรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง	(7.0 – 9.0)	18	10.6	100.0
การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย	(4.0 – 6.0)	0	0	100.0
การรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยที่สุด	(0 – 3.0)	0	0	100.0
	รวม	170	100.0	

จากตาราง 9 ระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลด้านความอดทน พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 89.4) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก รองลงมาคือ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 18.8) และส่วนที่เหลือมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง จำนวน 18 คน (ร้อยละ 10.6) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยและน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์สถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

สถานะด้านการงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้	ระดับคะแนนประเมิน				
				5	4	3	2	1
สถานะด้านการงาน (โดยภาพรวม)	3.85	0.779	มาก					
1) งานที่ทำอยู่เป็นประจำนั้นสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยไม่ถูกควบคุมอย่างเข้มงวด	3.71	1.018	มาก	32 (18.8)	88 (51.8)	24 (14.1)	20 (11.8)	6 (3.5)
2) งานที่ทำอยู่เป็นประจำนั้นสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยสามารถเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง	3.64	0.959	มาก	26 (15.3)	84 (49.4)	36 (21.2)	20 (11.8)	4 (2.4)
3) งานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานประจำนั้นสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ถูกควบคุมอย่างเข้มงวด	3.70	0.972	มาก	28 (16.5)	91 (53.5)	29 (17.1)	16 (9.4)	6 (3.5)
4) งานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานประจำนั้นสามารถปฏิบัติงานโดยสามารถเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง	3.62	0.857	มาก	18 (10.6)	91 (53.5)	41 (24.1)	18 (10.6)	2 (1.2)
5) งานที่ทำอยู่มีขอบเขตของงานที่ชัดเจน	3.82	0.772	มาก	28 (16.5)	94 (55.3)	38 (22.4)	10 (5.9)	0

ตาราง 10 (ต่อ)

สถานะด้านการงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้	ระดับคะแนนประเมิน				
				5	4	3	2	1
6) งานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่ต้องการความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน	4.27	0.563	มากที่สุด	54 (31.8)	110 (64.7)	4 (2.4)	2 (1.2)	0
7) งานที่ทำอยู่มีขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้อย่างเป็นระเบียบแบบแผน	3.89	0.814	มาก	36 (21.2)	90 (52.9)	36 (21.2)	6 (3.5)	2 (1.2)
8) ผลของงานที่ทำอยู่สามารถเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม	4.00	0.671	มาก	32 (18.8)	112 (65.9)	20 (11.8)	6 (3.5)	0
9) มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	3.93	0.718	มาก	32 (18.8)	100 (58.8)	32 (18.8)	6 (3.5)	0
10) งานที่ทำอยู่นั้นมีส่วนสนับสนุนให้งานโดยส่วนรวมของหน่วยงานเจริญมากขึ้น	4.12	0.604	มาก	40 (23.5)	112 (65.9)	16 (9.4)	2 (1.2)	0
11) งานที่ทำอยู่นั้น ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล	3.81	0.628	มาก	18 (10.6)	103 (60.6)	47 (27.6)	2 (1.2)	0
12) งานที่ทำอยู่นั้น ทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น	3.95	0.651	มาก	26 (15.3)	116 (68.2)	22 (12.9)	6 (3.5)	0
13) งานที่ทำอยู่นั้น ทำให้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง	3.53	0.905	มาก	18 (10.6)	80 (47.1)	50 (29.4)	18 (10.6)	4 (2.4)

จากตาราง 10 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรมีการรับรู้สถานะด้านการงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มากที่สุดว่างานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่ต้องการความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน มีค่าเฉลี่ย 4.27 สำหรับการรับรู้สถานะด้านการงานนอกเหนือจากนั้นเภสัชกรมีการรับรู้มาก คือ งานที่ทำอยู่นั้นมีส่วนสนับสนุนให้งานโดยส่วนรวมของหน่วยงานเจริญมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผลของงานที่ทำอยู่สามารถเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 งานที่ทำอยู่นั้น ทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 งานที่ทำอยู่มีขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้อย่างเป็นระเบียบแบบแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 งานที่ทำอยู่มีขอบเขตของงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 งานที่ทำอยู่นั้น ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 งานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานประจำนั้น สามารถปฏิบัติงานโดยไม่ถูกควบคุมอย่างเข้มงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 งานที่ทำอยู่เป็นประจำนั้น สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยสามารถเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.64 งานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานประจำนั้น สามารถปฏิบัติงานโดยสามารถเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และงานที่ทำอยู่นั้น ทำให้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตาราง 11 แสดงระดับสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาลโดยรวม ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม

ระดับสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล	(ระดับคะแนน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (percent)	ร้อยละสะสม
อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มากที่สุด	(53.0 – 65.0)	42	24.7	24.7
อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก	(40.0 – 52.0)	122	71.8	96.5
อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้ปานกลาง	(27.0 – 39.0)	6	3.5	100
อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้น้อย	(14.0 – 26.0)	0	0	100
อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้น้อยที่สุด	(0 – 13.0)	0	0	100
	รวม	170	100.0	

จากตาราง 11 ระดับสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาลโดยรวม พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 122 คน (ร้อยละ 71.8) อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก รองลงมาคือ อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มากที่สุด จำนวน 42 คน (ร้อยละ 24.7) และส่วนที่เหลืออยู่ในสถานะที่จะทำงานได้ปานกลาง จำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.5) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดอยู่ในสถานะที่จะทำงานได้น้อยและน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้	ระดับคะแนนประเมิน				
				5	4	3	2	1
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (โดยภาพรวม)	3.55	0.691	มาก					
1. ผลงานส่วนใหญ่เสร็จพอดีกับเวลาที่กำหนด	3.71	0.631	มาก	10 (5.9)	106 (62.4)	48 (28.2)	6 (3.5)	0
2. ผลงานมีความถูกต้องตามระเบียบและวิธีปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนด	3.84	0.572	มาก	14 (8.2)	116 (68.2)	38 (22.4)	2 (1.2)	0
3. ผลงานมีความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล	3.87	0.592	มาก	18 (10.6)	114 (67.1)	36 (21.2)	2 (1.2)	0
4. ผลงานมีความถูกต้องตามหลักวิชาการ	3.87	0.592	มาก	18 (10.6)	114 (67.1)	36 (21.2)	2 (1.2)	0
5.ผลงานส่วนใหญ่มีความประณีต	3.65	0.683	มาก	12 (7.1)	92 (54.1)	62 (36.5)	2 (1.2)	2 (1.2)
6. ผลงานส่วนใหญ่มีความแปลกใหม่	3.16	0.782	ปานกลาง	8 (4.7)	38 (22.4)	104 (61.2)	14 (8.2)	6 (3.5)

ตาราง 12 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้	ระดับคะแนนประเมิน				
				5	4	3	2	1
7. ในการทำงาน มักจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น เงิน วัสดุ เทคโนโลยีน้อยกว่าปกติที่ควรใช้	3.42	0.694	มาก	4 (2.4)	78 (45.9)	76 (44.7)	10 (5.9)	2 (1.2)
8.ในการทำงาน สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับหน่วยงานได้	3.51	0.732	มาก	12 (7.1)	74 (43.5)	72 (42.4)	12 (7.1)	0
9. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ผ่านมาได้รับการประเมินในระดับดีมาก	3.27	0.744	ปานกลาง	6 (3.5)	54 (31.8)	94 (55.3)	12 (7.1)	4 (2.4)
10. ผลงานส่วนใหญ่ของหน่วยงานได้รับการยกย่องและมีชื่อเสียง	3.35	0.824	ปานกลาง	10 (5.9)	62 (36.5)	82 (48.2)	10 (5.9)	6 (3.5)
11. เมื่อเทียบกับคนอื่นในหน้าที่เดียวกันหรือในระดับใกล้เคียงกัน งานเสร็จก่อนคนอื่น	3.32	0.757	ปานกลาง	12 (7.1)	46 (27.1)	98 (57.6)	12 (7.1)	2 (1.2)

จากตาราง 12 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.691 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เภสัชกรมีประสิทธิภาพปานกลางในเรื่องผลงานส่วนใหญ่มีความแปลกใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ผลการประเมินผลงานครั้งที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.27) และผลงานของหน่วยงานได้รับการยกย่องและมีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และเมื่อเทียบกับคนอื่นในหน้าที่เดียวกันหรือในระดับใกล้เคียงกันเภสัชกรสามารถทำงานได้เสร็จก่อนคนอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.32) สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกเหนือจากนั้นพบว่าเภสัชกรมีประสิทธิภาพมาก

ตาราง 13 แสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ระดับคะแนน จำนวน ค่าร้อยละ และค่าร้อยละสะสม

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล	(ระดับคะแนน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (percent)	ร้อยละสะสม
มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด	(45.0 – 55.0)	16	9.4	9.4
มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก	(34.0 - 44.0)	134	78.8	88.2
มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง	(23.0 – 33.0)	18	10.6	98.8
มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย	(12.0 – 22.0)	2	1.2	100
มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	(0 – 11.0)	0	0	100
	รวม	170	100.0	

จากตาราง 13 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน134คน (ร้อยละ 78.8) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก รองลงมา คือ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง จำนวน 18 คน (ร้อยละ 10.6) ถัดมา คือ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 16 คน (ร้อยละ 9.4) และส่วนที่เหลือมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ศักยภาพของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

สมมติฐานที่ 2 สถานะด้านการงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกร่วมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ						t	Sig.
	ชาย			หญิง				
	$\bar{x}$	S.D	แปลผล	$\bar{x}$	S.D	แปลผล		
การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	3.8925	.48112	มาก	3.9323	.40810	มาก	-.517	.606
สถานะด้านการงาน	3.8788	.46543	มาก	3.8343	.40810	มาก	.526	.599
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล	2.5318	.46517	น้อย	2.5455	.44190	น้อย	-.169	.866

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ พบว่า เภสัชกรที่เป็นชายและหญิง มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8925 และ 3.9323 ตามลำดับ และค่า Sig. เท่ากับ .606 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิงมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้สถานะด้านการงาน พบว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิง มีการรับรู้สถานะด้านการงานมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8788 และ 3.8343 ตามลำดับ และค่า Sig.เท่ากับ .599 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิงมีการรับรู้สถานะด้านการงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เพศชาย และหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.5318 และ 2.5455 ตามลำดับ และค่า Sig.เท่ากับ .866 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
Between Group	4	4.678	1.169	6.664	.000*
Within Group	165	28.957	.175		
Total	169	33.635			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยการแบ่งกลุ่มอายุเป็น 5 กลุ่ม คือ อายุ 23–27 ปี อายุ 28–32 ปี อายุ 33–37 ปี อายุ 38–42 ปี และอายุ 43 ปีขึ้นไป ปรากฏผลดัง ตาราง16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	23-27 ปี	28-32 ปี	33-37 ปี	38-42 ปี	ตั้งแต่ 43ปี ขึ้นไป
		2.3636	2.4369	2.6798	2.9545	2.5422
23-27 ปี	2.3636	-	-.0732	-.3162*	-.4545*	-.5909*
			(.422)	(.002)	(.000)	(.009)
28-32 ปี	2.4369		-	-.2430*	-.3813*	-.5177*
				(.002)	(.001)	(.017)
33-37 ปี	2.6798			-	-.1383	-.2747
					(.237)	(.210)
38-42 ปี	2.9545				-	-.1364
						(.557)
ตั้งแต่ 43 ปี ขึ้นไป	2.5422					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ ที่มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ เภสัชกรที่มีอายุตั้งแต่ 43 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า เภสัชกรที่มีอายุ 23-27 ปี และมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุ 28-32 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .009 และ .017 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.5909 และ -.5177 ตามลำดับ

เภสัชกรที่มีอายุ 38-42 ปี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุ 23-27 ปี และมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุ 28-32 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .001 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.4545 และ -.3813 ตามลำดับ

เภสัชกรที่มีอายุ33-37ปี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า เภสัชกรที่มีอายุ 23-27 ปี และมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุ 28-32 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .002 และ .002 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.3162 และ -.2430 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัย	สถานภาพสมรส						T	Sig.
	โสด			สมรส				
	$\bar{x}$	S.D	แปลผล	$\bar{x}$	S.D	แปลผล		
การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	2.4896	.46078	น้อย	2.6494	.39737	ปานกลาง	-2.219	.028*
สถานะด้านการงาน	3.8632	.38907	มาก	4.0446	.47133	มาก	-2.662	.009*
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล	3.7908	.46532	มาก	3.9547	.45491	มาก	-2.174	.031*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า เภสัชกรที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.4896 ส่วนเภสัชกรที่มีสถานภาพสมรส มีการรับรู้ศักยภาพตนเองปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.6494 และค่า Sig.เท่ากับ.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกัน เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเภสัชกรที่สมรสแล้ว มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากกว่า เภสัชกรที่เป็นโสดอย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้สถานะด้านการงาน พบว่า เภสัชกรที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีการรับรู้สถานะด้านการงานมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8632 และ 4.0446 ตามลำดับ และค่า Sig.เท่ากับ .009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า เภสัชกรที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7908 และ 3.9547 ตามลำดับ และ ค่า Sig. เท่ากับ .031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าสถานภาพสมรสแตกต่างกัน เภสัชกรมีการรับรู้สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ โดยเภสัชกรที่สมรสแล้ว มีการรับรู้สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่เป็นโสด

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ระดับการศึกษา						T	Sig.
	ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี				
	$\bar{x}$	S.D	แปลผล	$\bar{x}$	S.D	แปลผล		
การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	2.4561	.44678	น้อย	2.7378	.05288	ปานกลาง	-3.954	.000*
สถานะด้านการงาน	3.8602	.41306	มาก	4.0654	.05851	มาก	-2.965	.003*
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล	3.7855	.42489	มาก	3.9793	.07364	มาก	-2.532	.012*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.4561 ส่วนเภสัชกรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.7378 และค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเภสัชกรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากกว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้สถานะด้านการงาน พบว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้สถานะด้านการงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8602 และ 4.0654 ตามลำดับ และค่า Sig. เท่ากับ .003 สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8602 และ 4.0654 ตามลำดับ และ ค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เภสัชกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้สถานะด้านการงานและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเภสัชกรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกประสบการณ์การทำงาน

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
Between Group	5	3.905	.781	.4308	.001*
Within Group	164	29.730	.181		
Total	169	33.635			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่างๆ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง การรับรู้สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็น รายคู่

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7-8 ปี	ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป
		2.1591	2.3333	2.4000	2.3864	2.5646	2.6843
น้อยกว่า 1 ปี	2.1591	-	-.1742	-.2409	-.2273	-.4055*	-.5253*
			(.450)	(.157)	(.219)	(.015)	(.001)
1-2 ปี	2.3333		-	-.0667	-.0530	-.2313	-.3510
				(.727)	(.795)	(.128)	(.054)
3-4 ปี	2.4000			-	.0136	-.1646	-.2843*
					(.918)	(.115)	(.002)
5-6 ปี	2.3864				-	-.1782	-.2980*
						(.162)	(.012)
7-8 ปี	2.5646					-	-.1198
ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป	2.6843						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็น รายคู่ พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่างๆ ที่มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ เภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มากกว่าเภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงาน 3-4 ปี และมากกว่าเภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .001 .002 และ .012 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.5253 , -.2843 และ -.2980 ตามลำดับ

เภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงาน 7-8 ปี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า เภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ.015 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4055

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตำแหน่งงาน

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
Between Group	2	4.580	2.290	13.162	.000*
Within Group	167	29.055	.174		
Total	169	33.635			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่างๆ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	ผู้บริหาร	หัวหน้างาน	ผู้ปฏิบัติงาน
		2.9351	2.6917	2.4298
ผู้บริหาร	2.9351	-	.2434	.5053*
			(.058)	(.000)
หัวหน้างาน	2.6917		-	.2619*
				(.000)
ผู้ปฏิบัติงาน	2.4298			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า ตำแหน่งงานที่มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้บริหาร มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5053

หัวหน้างาน มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2619

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
เพศ	.040	.606	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	.174*	.024	ต่ำ
สถานภาพสมรส	.201**	.009	ต่ำ
ระดับการศึกษา	.223**	.003	ต่ำ
ประสบการณ์การทำงาน	.091	.237	ไม่มีความสัมพันธ์
ตำแหน่งงาน	-.442**	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

จากตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล โดยใช้สถิติการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบพบว่า

เพศ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ .040 และ .091 ตามลำดับ และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .606 และ .237 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า.05 หมายความว่า เพศ และประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

อายุ พบว่า มีค่า r เท่ากับ .174 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า อายุ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่า มีค่า r เท่ากับ .201 และ .223 ตามลำดับ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .009 และ .003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า.01 หมายความว่า สถานภาพสมรส และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01

สำหรับตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ -.442 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ.01 แต่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม โดยถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้น ก็จะทำให้มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองต่ำลง อย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
เพศ	-.041	.599	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	.219**	.004	ต่ำ
สถานภาพสมรส	.165*	.031	ต่ำ
ระดับการศึกษา	.192*	.012	ต่ำ
ประสบการณ์การทำงาน	.042	.586	ไม่มีความสัมพันธ์
ตำแหน่งงาน	-.395**	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

จากตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล โดยใช้สถิติการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบพบว่า

เพศ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ -.041 และ .042 ตามลำดับ และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .599 และ .586 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า.05 หมายความว่า เพศและประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

อายุ พบว่า มีค่า r เท่ากับ .219 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า อายุ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่า มีค่า r เท่ากับ .165 และ .192

ตามลำดับ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .031 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

สำหรับตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ -.395 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกรอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ.01 แต่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม โดยถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้น ก็จะทำให้มีการรับรู้สถานะด้านการงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ลักษณะประชากรศาสตร์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
เพศ	.013	.866	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	.357**	.000	ปานกลาง
สถานภาพสมรส	.169*	.028	ต่ำ
ระดับการศึกษา	.292**	.000	ต่ำ
ประสบการณ์การทำงาน	.333**	.000	ปานกลาง
ตำแหน่งงาน	-.369**	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

จากตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล โดยใช้สถิติการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบพบว่า

เพศ มีค่า r เท่ากับ .013 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .866 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

สถานภาพสมรส พบว่า มีค่า r เท่ากับ .169 และค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 ส่วนระดับการศึกษา พบว่า มีค่า r เท่ากับ .292 และค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 หมายความว่า สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

สำหรับ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ .357 , .333 และ -.369 ตามลำดับ และค่าSig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า.01 หมายความว่า อายุ ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ.01 ซึ่งอายุและประสบการณ์การทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าเภสัชกรมีอายุและประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้นก็จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

การรับรู้	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	.575**	.000	ปานกลาง
สถานะด้านการงาน	.470**	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

จากตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล โดยใช้สถิติการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบพบว่า

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน มีค่า r เท่ากับ .575 และ .470 ตามลำดับ และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง และรับรู้สถานะด้านการงานเพิ่มขึ้น จะทำให้เภสัชกรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของลักษณะประชากรศาสตร์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
Regression	6	6.709	1.118	6.769	.000*
Residual	163	26.926	.165		
Total	169	33.635			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Enter Multiple Regression)	= .447
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2)	= .199
ประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแก้แล้ว (Adj. R^2)	= .170
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)	= .40644
ค่าคงที่ (a)	= 2.155

ตาราง 28 แสดงลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงานที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ลักษณะประชากรศาสตร์	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
เพศ	.064	.078	.061	.826	.410
อายุ	.010	.010	.121	.977	.330
สถานภาพสมรส	.049	.070	.051	.695	.488
ระดับการศึกษา	.121	.077	.125	1.567	.119
ประสบการณ์การทำงาน	.026	.034	.085	.759	.449
ตำแหน่งงาน	-.154	.059	-.222	-2.634	.009**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 และ 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .447 และมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 19.9 ซึ่งสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = 2.155 + .064 (เพศ) + .010 (อายุ) + .049 (สถานภาพสมรส) + .121 (ระดับการศึกษา) + .026 (ประสบการณ์การทำงาน) - .154 (ตำแหน่งงาน)

2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Y = .061 (เพศ) + .121 (อายุ) + .051 (สถานภาพสมรส) + .125 (ระดับการศึกษา) + .085 (ประสบการณ์การทำงาน) - .222 (ตำแหน่งงาน)

อธิบายได้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นของเภสัชกรโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ตำแหน่งงาน (ค่า F = 6.769, ค่า Sig. = .009) ที่ระดับ.01 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล โดยถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้น จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
Regression	3	11.523	3.841	28.834	.000*
Residual	166	22.112	.133		
Total	169	33.635			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Enter Multiple Regression)	= .585
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2)	= .343
ประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแก้แล้ว (Adj. R^2)	= .331
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)	= .36497
ค่าคงที่ (a)	= .061

ตาราง 30 แสดงการรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ด้านความรับผิดชอบ	.303	.076	.317	3.999	.000**
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	.174	.057	.220	3.031	.003**
ด้านความอดทน	.151	.065	.181	2.318	.022*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 และ 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter พบว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ได้แก่ การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .585 และมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 34.3 ซึ่งสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = .061 + .303 (การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ) + .174 (การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง) + .151 (การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความอดทน)

2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Y = .317 (การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ) + .220 (การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง) + .181 (การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความอดทน)

อธิบายได้ว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน (ค่า F = 28.834, ค่า Sig. = .000, .003 และ .022 ตามลำดับ) ที่ระดับ .01 .01 และ .05 ตามลำดับ โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพการทำงานของตนเองมากขึ้น ในด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้สถานะด้านการงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
Regression	1	7.433	7.433	47.658	.000*
Residual	168	26.202	.156		
Total	169	33.635			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Enter Multiple Regression) = .470

ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = .221

ประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแก้แล้ว (Adj. R^2) = .216

ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) = .39492

ค่าคงที่ (a) = .816

ตาราง 32 แสดงการรับรู้สถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
การรับรู้สถานะด้านการงาน	.449	.065	.470	6.903	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 และ 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter พบว่า การรับรู้สถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .470 และมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 22.1 ซึ่งสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = .816 + .449 (การรับรู้สถานะด้านการงาน)

2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Y = .470 (การรับรู้สถานะด้านการงาน)

อธิบายได้ว่า การรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ (ค่า F = 47.658, ค่า Sig. = .000) ที่ระดับ.01 โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้สถานะด้านการงานเพิ่มขึ้น จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
Regression	2	11.663	5.831	44.323	.000*
Residual	167	21.972	.132		
Total	169	33.635			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Enter Multiple Regression) = .589

ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = .347

ประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแก้แล้ว (Adj. R^2) = .339

ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) = .36272

ค่าคงที่ (a) = .007

ตาราง 34 แสดงการรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	.488	.086	.465	5.670	.000**
การรับรู้สถานะด้านการงาน	.161	.078	.169	2.060	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 และ 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter พบว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .589 และมีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 34.7 ซึ่งสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = .007 + .488 (การรับรู้ศักยภาพของตนเอง) + .161 (การรับรู้สถานะด้านการงาน)

2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Y = .465 (การรับรู้ศักยภาพของตนเอง) + .169 (การรับรู้สถานะด้านการงาน)

อธิบายได้ว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงานของเภสัชกร ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้น ในเชิงบวกร่วม อย่างมีนัยสำคัญ (ค่า F = 44.323, ค่า Sig. = .000) ที่ระดับ.01 โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองเพิ่มขึ้น ร่วมกับมีการรับรู้สถานะด้านการงาน หรืออยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

บทที่ 5
สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสถานะด้านการงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของสถานะด้านการงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถของเภสัชกรโรงพยาบาล อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์กรได้

สมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. การรับรู้ศักยภาพของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
2. สถานะด้านการงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
3. การรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกร่วมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเภสัชกรที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาล ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นครนายก และนครราชสีมา มีจำนวนทั้งสิ้น 180 คน ซึ่งจำนวนเภสัชกรทั้งหมดนี้ ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น โดยได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเองกับสถานะด้านการงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรค่าในการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบเพื่อให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (∞ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543:125-126) ซึ่งค่าแอลฟ่า (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความเที่ยงของตัวชี้วัดสำหรับตัวแปรค่าในแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0<\alpha<1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเที่ยงของ Reliability ของมาตรวัด Scale ที่ใช้วัด และปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลในการทำการศึกษาออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาล ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นครนายก และนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการทำการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือจากข้อมูลของโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ในแบบสอบถาม

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ลงรหัสไว้เรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for window

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferences statistics) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ หรือการอธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สำหรับข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จะนำมาวิเคราะห์โดยหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของเภสัชกรโรงพยาบาล

ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 130 คน (ร้อยละ 76.5) เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 32.2 ปี อายุสูงสุด 52 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) และต่ำสุด 23 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.4) โดยพบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 106 คน (ร้อยละ 62.3) มีอายุระหว่าง 29–35 ปี (อายุ 31 ปี มีจำนวนมากที่สุด 28 คน ร้อยละ 16.5 ถัดมามีอายุ 35 ปี จำนวน 22 คน และ 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ 8.2 ตามลำดับ) รองลงมาจำนวน 36 คน (ร้อยละ 21.2) มีอายุระหว่าง 23–28 ปี (อายุ 26 ปี มีจำนวนมากที่สุด 10 คน ร้อยละ 5.9 ถัดมามีอายุ 27 ปี จำนวน 8 คน และ 28 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และ 3.5 ตามลำดับ) และส่วนน้อย จำนวน 28 คน (ร้อยละ 16.5) มีอายุระหว่าง 36–52 ปี (อายุ 41 ปี มีจำนวนมากที่สุด 8 คน ร้อยละ 4.7 ถัดมามีอายุ 38 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 อายุ 37และ 42 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ)

เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 114 คน (ร้อยละ 67.1) มีสถานภาพโสด และมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีเภสัชศาสตรบัณฑิต จำนวน 118 คน (ร้อยละ 69.4) ในด้านประสบการณ์ในการทำงานพบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 110 คน (ร้อยละ 64.8) มีประสบการณ์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป (ประสบการณ์มากกว่า 9 ปี จำนวน 72 คน ร้อยละ 42.4) รองลงมาจำนวน 46 คน (ร้อยละ27) มีประสบการณ์ 3-6 ปี (ประสบการณ์ 3-4 ปี จำนวน 30 ปี ร้อยละ17.6) และส่วนน้อย จำนวน 14 คน (ร้อยละ 8.2) มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี (ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 คน ร้อยละ 4.7) อีกทั้งยังพบว่าเภสัชกรส่วนใหญ่จำนวน 110 คน (ร้อยละ 64.7) มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน และส่วนน้อย จำนวน 14 คน (ร้อยละ 8.2) เป็นผู้บริหาร

สำหรับลักษณะงานประจำของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า ลักษณะงานประจำของผู้ปฏิบัติงานที่พบมาก 4 งาน เป็นงานบริการผู้ป่วย โดยเป็นงานจ่ายยาผู้ป่วยนอก จำนวน 114 คน (ร้อยละ 17.8) งานจ่ายยาผู้ป่วยใน จำนวน 80 คน (ร้อยละ 12.5) การทำรายงานประจำ และงานด้านการให้คำปรึกษาด้านยา จำนวน 70 คน และ 64 คน ตามลำดับ (ร้อยละ 10.9 และ 10.0)

2. การวิเคราะห์การรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาลพบว่า เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.670 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.582 โดยเภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มากที่สุด ว่าตนเองมีความเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.29 ทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และมีการรับรู้มากว่าตนเองสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.62

ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 โดยที่เภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มาก ว่าตนเองสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการบริหารงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 สามารถคิด ตัดสินใจและรับผิดชอบงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ 3.94 ตามลำดับ

ด้านความอดทน พบว่า เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 โดยที่เภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มาก ว่าตนเองมีความพยายามที่จะแก้ไขและทำงานต่อไปหากงานนั้นมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อได้รับการมอบหมายงานมีการลงมือทำทันที มีค่าเฉลี่ย 3.75 และทำงานเสร็จก่อนเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.82

สำหรับระดับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน116 คน (ร้อยละ 68.2) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก รองลงมาคือ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด จำนวน 54 คน (ร้อยละ 31.8) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาการรับรู้ศักยภาพตนเองในประเด็นย่อย พบว่า

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 112 คน (ร้อยละ 65.9) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก รองลงมาคือ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด จำนวน 56 คน (ร้อยละ 32.9) และส่วนที่เหลือมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยและน้อยที่สุด

ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 100 คน (ร้อยละ 58.8) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก รองลงมาคือ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด จำนวน 50 คน

(ร้อยละ 29.4) และส่วนที่เหลือมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง จำนวน 20 คน (ร้อยละ 11.8) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยและน้อยที่สุด

ด้านความอดทน พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 89.4) มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก รองลงมาคือ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากที่สุด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 18.8) และส่วนที่เหลือมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง จำนวน 18 คน (ร้อยละ 10.6) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อยและน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์สถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรมีการรับรู้สถานะด้านการงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มากที่สุดว่างานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่ต้องการความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน มีค่าเฉลี่ย 4.27 สำหรับการรับรู้สถานะด้านการงานนอกเหนือจากนั้นเภสัชกรมีการรับรู้มาก คือ งานที่ทำอยู่นั้นมีส่วนสนับสนุนให้งานโดยส่วนรวมของหน่วยงานเจริญมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผลของงานที่ทำอยู่สามารถเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 งานที่ทำอยู่นั้น ทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 งานที่ทำอยู่มีขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้อย่างเป็นระเบียบแบบแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 งานที่ทำอยู่มีขอบเขตของงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 งานที่ทำอยู่นั้น ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71งานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานประจำนั้นสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ถูกควบคุมอย่างเข้มงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 งานที่ทำอยู่เป็นประจำนั้นสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยสามารถเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 งานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานประจำนั้น สามารถปฏิบัติงานโดยสามารถเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และงานที่ทำอยู่นั้น ทำให้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

4. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.691 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เภสัชกรมีประสิทธิภาพปานกลางในเรื่องผลงานส่วนใหญ่มีความแปลกใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ผลการประเมินผลงานครั้งที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.27) และผลงานของหน่วยงานได้รับการยกย่องและมีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และเมื่อเทียบกับคน

อื่นในหน้าที่เดียวกันหรือในระดับใกล้เคียงกันเภสัชกรสามารถทำงานได้เสร็จก่อนคนอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.32) สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกเหนือจากนั้นพบว่าเภสัชกรมีประสิทธิภาพมาก

สำหรับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่ จำนวน134คน (ร้อยละ 78.8) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก รองลงมา คือ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง จำนวน 18 คน (ร้อยละ 10.6) ถัดมา คือ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 16 คน (ร้อยละ 9.4) และส่วนที่เหลือมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เภสัชกรที่เป็นชายและหญิง มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8925 และ 3.9323 ตามลำดับ และค่า Sig.เท่ากับ .606 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิงมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้สถานะด้านการงาน พบว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิง มีการรับรู้สถานะด้านการงานมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8788 และ 3.8343 ตามลำดับ และค่า Sig.เท่ากับ .599 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิงมีการรับรู้สถานะด้านการงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เพศชาย และหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.5318 และ 2.5455 ตามลำดับ และค่า Sig.เท่ากับ .866 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

1.2 จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีการับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่

เภสัชกรที่มีอายุตั้งแต่ 43 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า เภสัชกรที่มีอายุ 23-27 ปี และมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุ 28-32 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .009 และ .017 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.5909 และ -.5177 ตามลำดับ

เภสัชกรที่มีอายุ 38-42 ปี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุ 23-27 ปี และมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุ 28-32 ปี

อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .001 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.4545 และ -.3813 ตามลำดับ

เภสัชกรที่มีอายุ33-37ปี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า เภสัชกรที่มีอายุ 23-27 ปี และมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุ 28-32 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .002 และ .002 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.3162 และ -.2430 ตามลำดับ

1.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า เภสัชกรที่มีสถานภาพโสด มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.4896 ส่วนเภสัชกรที่มีสถานภาพสมรส มีการรับรู้ศักยภาพตนเองปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.6494 และค่า Sig.เท่ากับ.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกัน เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเภสัชกรที่สมรสแล้ว มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากกว่า เภสัชกรที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้สถานะด้านการงาน พบว่า เภสัชกรที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีการรับรู้สถานะด้านการงานมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8632 และ 4.0446 ตามลำดับ และค่า Sig.เท่ากับ .009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าเภสัชกรที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7908 และ 3.9547 ตามลำดับ และ ค่า Sig.เท่ากับ .031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกัน เภสัชกรมีการรับรู้สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญโดยเภสัชกรที่สมรสแล้ว มีการรับรู้สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่เป็นโสด

1.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.4561 ส่วนเภสัชกรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.7378 และค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเภสัชกรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมากกว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้สถานะด้านการงาน พบว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้สถานะด้านการงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8602 และ 4.0654 ตามลำดับ และค่า Sig. เท่ากับ .003 สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8602 และ 4.0654 ตามลำดับ และ ค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เภสัชกร

ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้สถานะด้านการงานและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเภสัชกรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญ

1.5 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่างๆ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง การรับรู้สถานะด้านการงานและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ เภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1ปี มากกว่าเภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงาน 3-4ปี และมากกว่าเภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .001 .002 และ .012 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.5253 , -.2843 และ -.2980 ตามลำดับ

เภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงาน 7-8 ปี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า เภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ.015 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4055

1.6 จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่างๆ มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้บริหาร มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5053

หัวหน้างาน มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2619

2. การหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล โดยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2.1 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า

เพศ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ .040 และ .091 ตามลำดับ และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .606 และ .237 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า.05 หมายความว่า เพศ และประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

อายุ พบว่า มีค่า r เท่ากับ .174 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า อายุ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่า มีค่า r เท่ากับ .201 และ .223 ตามลำดับ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .009 และ .003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า.01 หมายความว่า สถานภาพสมรส และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01

สำหรับตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ -.442 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ.01 แต่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม โดยถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้น ก็จะทำให้มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองต่ำลง อย่างมีนัยสำคัญ

2.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับสถานะด้านการงานของเภสัชกร พบว่า

เพศ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ -.041 และ .042 ตามลำดับ และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .599 และ .586 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า.05 หมายความว่า เพศและประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

อายุ พบว่า มีค่า r เท่ากับ .219 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า อายุ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่า มีค่า r เท่ากับ .165 และ .192 ตามลำดับ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .031 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

สำหรับตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ -.395 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกรอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ.01 แต่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม โดยถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้น ก็จะทำให้มีการรับรู้สถานะด้านการงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญ

2.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า

เพศ มีค่า r เท่ากับ .013 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .866 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

สถานภาพสมรส พบว่า มีค่า r เท่ากับ .169 และค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 ส่วนระดับการศึกษา พบว่า มีค่า r เท่ากับ .292 และค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 หมายความว่า สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

สำหรับ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า r เท่ากับ .357 , .333 และ -.369 ตามลำดับ และค่าSig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า.01 หมายความว่า อายุ ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ.01 ซึ่งอายุและประสบการณ์การทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าเภสัชกรมีอายุและประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้นก็จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญ

2.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน มีค่า r เท่ากับ .575 และ .470 ตามลำดับ และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเอง และสถานะด้านการงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง และรับรู้สถานะด้านการงานเพิ่มขึ้น จะทำให้เภสัชกรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter พบว่า

ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .447 และมีประสิทธิภาพในการ

ทำนาย ร้อยละ 19.9 อธิบายได้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นของเภสัชกรโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ตำแหน่งงาน (ค่าF = 6.769, ค่า Sig. =.009) ที่ระดับ.01ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร โดยถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้นจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ได้แก่ การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .585 และมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 34.3 อธิบายได้ว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การรับรู้ศักยภาพของตนเองด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน (ค่า F = 28.834, ค่า Sig. = .000, .003 และ .022 ตามลำดับ) ที่ระดับ .01 .01 และ .05 ตามลำดับ โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพการทำงานของตนเองมากขึ้น ในด้านความรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความอดทน ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้สถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ.470 และมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 22.1 อธิบายได้ว่า การรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ (ค่า F = 47.658, ค่า Sig. = .000) ที่ระดับ.01 โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้สถานะด้านการงานเพิ่มขึ้น จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้ศักยภาพของตนเองและสถานะด้านการงาน ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .589 และมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 34.7 อธิบายได้ว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเองและการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้น ในเชิงบวกร่วมอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า F = 44.323, ค่า Sig. = .000) ที่ระดับ.01 โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองเพิ่มขึ้น ร่วมกับมีการรับรู้สถานะด้านการงาน หรืออยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลประเด็นสำคัญดังนี้

1. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน โดยถ้าเภสัชกรมีการรับรู้หรือมีความเชื่อมั่นศักยภาพของตนเองสูง ก็จะทำให้เภสัชกรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และยิ่งถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในทุกด้านรวมกัน คือ ด้านความรับผิดชอบ เภสัชกรทำงานด้วยความเอาใจใส่ ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยหรือหลีกเลี่ยงงานและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง เภสัชกรกล้าคิด กล้าแสดงออกทั้งคำพูด การเสนอความคิดเห็นและการกระทำด้วยความมั่นใจ และด้านความอดทน เภสัชกรมีสุขภาพแข็งแรง มีความคิดและจิตใจที่ทนต่อสภาวะหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จได้ โดยไม่คำนึงถึงอุปสรรคใดๆ ก็จะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และพบว่าการรับรู้ศักยภาพของตนเองมีผลระดับปานกลางต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ เภสัชกรก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ จะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอยและจะประสบความสำเร็จในที่สุด

เมื่อศึกษาในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ตำแหน่งงาน มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่มีผลต่อการรับรู้ศักยภาพของตนเองในทิศทางตรงกันข้าม คือ การที่เภสัชกรทำงานได้ดี หรือมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่งหรือทำให้มีตำแหน่งงานสูงขึ้น แต่จะมีผลทำให้การรับรู้ศักยภาพของตนเองลดลง เนื่องจากการที่มีตำแหน่งงานสูงขึ้น จะทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นในหลายๆ ด้าน และลักษณะงานก็จะไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน จึงทำให้เภสัชกรที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารหรือหัวหน้างาน จะมองเห็นภาพการทำงานของตนเองในภาพรวม ส่งผลให้การรับรู้ศักยภาพของตนเองในการทำงานลดลง

2. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่าถ้าเภสัชกรมีการรับรู้สถานะด้านการงานสูง จะทำให้เภสัชกรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจากการที่เภสัชกรมีสภาวะหรืออยู่ในสถานะที่จะทำงานได้ เช่น เภสัชกรมีอิสระในการคิด การตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ถูกกำกับดูแลอย่างเข้มงวด เภสัชกรมีโอกาสได้ใช้ทักษะ หรือความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน รวมถึงงานที่ทำนั้นมีขอบเขตของงานอย่างชัดเจน มีขั้นตอน ระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน และผลงานสามารถเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม จะทำให้เภสัชกรสามารถมองภาพในการ

ทำงานได้ชัดเจน รู้ว่าตนเองจะต้องทำงานอะไร และทำอย่างไร ผลของงานจะเป็นอย่างไร จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ศักยภาพของตนเองและรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ศักยภาพของตนเองและรับรู้สถานะด้านการงานของเภสัชกร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าเภสัชกรรับรู้ว่าเองมีศักยภาพสูง รวมถึงตัวเภสัชกรเองนั้นอยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งการรับรู้ศักยภาพของตนเองและรับรู้สถานะด้านการงานจะต้องมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกร่วม จึงจะก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากเภสัชกรรับรู้ว่าตัวเองมีศักยภาพสูง แต่งานที่ทำนั้นถูกหัวหน้าหรือผู้บริหารควบคุม ดูแลอย่างเข้มงวด ทำให้ไม่สามารถที่จะแสดงออกและแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้ ก็อาจทำให้เภสัชกรไม่กล้าที่จะแสดงความสามารถนั้นออกมา หรือทำให้ทำงานได้ไม่เต็มที่ เต็มกำลังความสามารถที่ตัวเภสัชกรนั้นมีอยู่ จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง หรือจากการที่เภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองต่ำ แต่อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก ก็ไม่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากถ้าเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองต่ำ ก็จะไม่มีการแสดงความคิดเห็น การกระทำหรือมีส่วนร่วมในการทำงานมากนัก อาจจะทำเฉพาะงานที่ตนรับผิดชอบให้เสร็จซึ่งผลของงานอาจไม่ดีมาก ถึงแม้หัวหน้าหรือผู้บริหารเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ เภสัชกรก็อาจไม่สามารถที่จะทำได้หรือทำได้ไม่เต็มที่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานลดลง

4. จากการศึกษาในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและตำแหน่งงาน มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเภสัชกร โดยอายุและประสบการณ์ในการทำงานมีผลปานกลางต่อการรับรู้ศักยภาพและรับรู้สถานะด้านการงานของตนเองในเชิงบวก คือ เมื่อเภสัชกรมีอายุมากขึ้น รวมถึงมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้เภสัชกรมีความมั่นใจในการทำงาน มีความเชี่ยวชาญและชำนาญเพิ่มขึ้น มีทักษะเพิ่มขึ้นในการทำงาน จึงส่งผลให้เภสัชกรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่พบว่าตำแหน่งงานมีผลระดับปานกลางต่อการรับรู้ศักยภาพของตนเอง และการรับรู้สถานะด้านการงานในทิศทางตรงกันข้าม คือ การที่เภสัชกรทำงานดี มีผลงานเป็นที่ยอมรับ หรือมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้มีการเลื่อนตำแหน่งหรือทำให้มีตำแหน่งงานสูงขึ้น แต่จะมีผลทำให้การรับรู้ศักยภาพและสถานะด้านการงานของตนเองลดลง เนื่องจากการที่เภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้น จะต้องมีงานให้รับผิดชอบมากขึ้น มีการทำงานเพิ่มมากขึ้นในหลายๆ ด้าน คือ จะต้องมีการเรียนรู้งานของคนอื่นเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่แล้ว รวมถึงจะต้องศึกษางานต่างๆ ในลักษณะของภาพรวม ซึ่งลักษณะของงาน

ที่ทำก็จะไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน งานส่วนใหญ่ก็จะเป็นงานที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีการประชุมต่างๆ ก็จะต้องอาศัยข้อมูลจากเภสัชกรคนอื่นๆ ที่ทำงานหรือมีหน้าที่รับผิดชอบงานนั้นๆ โดยที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจะเป็นผู้รวบรวมผลของงานที่ได้มาใช้ในการบริหารจัดการ จึงมีผลทำให้เภสัชกรที่มีตำแหน่งงานสูงขึ้น มีการรับรู้ศักยภาพและรับรู้สถานะด้านการงานของตนเองลดลง ส่วนด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลมากนักต่อการรับรู้ศักยภาพและสถานะด้านการงานของตนเอง

5. จากผลการศึกษาการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับมาก และรายด้านเภสัชกรมีการรับรู้ด้านความอดทนมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ และรับรู้น้อยที่สุดด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยพบว่าไม่มีเภสัชกรคนใดที่มีการรับรู้ศักยภาพของตนเองในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด อาจเนื่องจากว่าเป็นการประเมินการรับรู้ของตนเอง โดยประเมินตนเองจากผลงานที่ตนเองทำ การตั้งใจ มุ่งมั่นและเอาใจใส่กับงาน การนำเสนอความคิดที่เป็นประโยชน์ และมีผลงานออกมาให้เป็นที่ยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในงานหรือการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน จึงมีประเมินแบบเข้าข้างตัวเอง คิดว่าตนเองทำได้ดีกว่าคนอื่น รวมถึงการที่เภสัชกรมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง จึงทำให้มีการประเมินการรับรู้ตั้งแต่ระดับปานกลางถึงมากที่สุด และจากการศึกษาไม่ได้มีการประเมินแบบย้อนกลับหรือพิจารณาการประเมินผลงานจากหัวหน้างาน KPI ของแผนกหรือโรงพยาบาล ทำให้ไม่อาจตรวจสอบได้ว่าการที่เภสัชกรมีการรับรู้ว่าตนเองมีศักยภาพนั้นเป็นอย่างนั้นจริงหรือไม่

6. จากผลการศึกษาการรับรู้ศักยภาพสถานะด้านการงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่อยู่ในสถานะที่จะทำงานได้มาก โดยเภสัชกรมีลักษณะการรับรู้มากที่สุดว่างานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่ต้องการความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน อาจเนื่องจากว่าเภสัชกรเป็นวิชาชีพเฉพาะ ที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะด้าน คนอื่นไม่สามารถทำงานแทนได้ รวมถึงการที่เภสัชกรได้รับการฝึกฝนอบรมทำให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญมากขึ้น จึงสามารถที่จะเสนอความคิดในการทำงาน หรือมีการแสดงออกให้เห็นถึงความสามารถของตนเองจนคนอื่นเกิดการยอมรับ จึงทำให้เภสัชกรมีการรับรู้ว่าตนเองสามารถที่จะทำงานได้

7. จากผลการศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า เภสัชกรส่วนใหญ่รับรู้ว่าตนเองมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก อาจเนื่องจากเป็นการประเมินการรับรู้ของตนเอง เภสัชกรจึงอาจมีความลำเอียงที่จะประเมินผลงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากกว่าคนอื่น และการประเมินการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินจากความรู้สึกของตัวเภสัชกรเอง ไม่ได้ประเมินโดยการเปรียบเทียบกับผลงานที่คนรอบข้างหรือหัวหน้างานประเมินจึงทำให้ผลการศึกษาออกมาในลักษณะที่มีลำเอียงอยู่บ้าง

8. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองอุไร ช่วยชู (2540) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง อาชีพ การประสานงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน งานวิจัยของชาริณี จันทร์แสงศรี (2540) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพภูมิหลังทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2540) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อม คือ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ใน กสต. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ กสต. การประสานงานภายใน กสต. การได้รับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมในตำบล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

ส่วนในด้านเพศนั้น พบว่า เภสัชกรที่เป็นเพศชายและหญิงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานงานวิจัยของเพชรา อินอิ่ม (2540) ที่ศึกษาเรื่องความเห็นของจิตแพทย์ที่มีต่อประสิทธิภาพของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า เพศ และอายุราชการไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกรมสุขภาพจิต แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร คือที่ตั้งของหน่วยงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะการปฏิบัติงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพของกรมสุขภาพจิตทั้งในด้านโครงสร้าง วัตถุประสงค์ กลวิธีการดำเนินงาน บุคคล และในภาพรวม

9. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่าเภสัชกรที่มีอายุมากมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่มีอายุน้อย เนื่องจากเภสัชกรที่มีอายุมากกว่าผ่านประสบการณ์ในการทำงานมามากจึงก่อให้เกิดทักษะความสามารถหรือมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น รวมถึงการมีความคิดที่กว้างไกล ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาลได้มาก

สถานภาพสมรส พบว่าเภสัชกรที่สมรสแล้ว มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่เป็นโสด อาจเนื่องมาจากการที่สมรสแล้ว ทำให้ภาระทั้งทางบ้านและที่ทำงาน จึงต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีการวางแผนการจัดการที่เป็นระบบ ระเบียบมากขึ้น มีความคิดความอ่านมากขึ้น ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของตนเองและกระบวนการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เภสัชกรที่สมรสแล้วมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ระดับการศึกษา พบว่า เภสัชกรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง รับรู้สถานะด้านการงาน และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาจเนื่องมาจากว่าการศึกษาเปิดโอกาสให้เภสัชกรมีการเรียนรู้มากขึ้น ทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาและจัดระเบียบความคิดให้เป็นระบบ รวมถึงการมีมุมมองในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลต่อการรับรู้ศักยภาพของตนเอง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า เภสัชกรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเภสัชกรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย เนื่องมาจากว่าประสบการณ์ในการทำงานก่อให้เกิดทักษะ ความเชี่ยวชาญ และความมั่นใจในตนเองเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ปานกลางกับการรับรู้ศักยภาพของตนเอง รับรู้สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกร อย่างมีนัยสำคัญ แต่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม โดยถ้าเภสัชกรมีตำแหน่งงานสูงขึ้น ก็จะทำให้มีการรับรู้ศักยภาพของตนเอง สถานะด้านการงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เพราะภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีมากขึ้น ไม่มีเวลาในการตรวจสอบงานให้ครอบคลุมทั่วถึง ทำให้งานมีความผิดพลาดจนเกิดความเครียดกังวล ทั้งเวลาในการพักผ่อนย่อมลดน้อยลงตามตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะต้องทำงานมากขึ้น หรือบางครั้งอาจเพราะความยินดีกับตำแหน่งที่ได้รับมีมากเกินไป จนเกิดความรู้สึกทะนงตนจนลืมสำรวจข้อบกพร่องของตัวเอง ทั้งขาดการพัฒนาศักยภาพ ความสามารถของตนให้สูงตามตำแหน่ง และความรับผิดชอบต่องาน ปล่อยให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนโดยไม่ได้ใช้ความสามารถของตนให้เต็มที่ การเกิดความยินดี ความกังวล หรือความเครียดในภาระงาน และบุคคลกรผู้ร่วมงาน ก็มีส่วนทำให้การรับรู้ศักยภาพของงานลดลง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงลดลง

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้ในศักยภาพของตนเอง และการรับรู้สถานะด้านการงาน โดยจะมีผลร่วมกันในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า หากเภสัชกรมีการรับรู้ศักยภาพของตนเองมาก ก็จะแสดงออกถึงศักยภาพที่ตนเองมีอยู่และสามารถนำไปใช้ในงานได้ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรควรกระตุ้นและส่งเสริมให้เภสัชกรมีความกล้าตัดสินใจ และภาคภูมิใจในความสามารถของตนเองโดยการให้รางวัลหรือมีการยกย่องชมเชย และส่งเสริมให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง หน่วยงานอาจมีการอบรมบุคลิกภาพ การพัฒนาศักยภาพโดยการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นให้มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยจะเห็นว่า เภสัชกรมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่มากนัก แต่มีความอดทนและความรับผิดชอบค่อนข้างสูง เพื่อทำให้เภสัชกรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมถึงเกิดความรักความผูกพันกับองค์กร

สำหรับด้านสถานะด้านงาน ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ควรเปิดโอกาสให้เภสัชกรมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยที่ไม่ถูกควบคุมอย่างเข้มงวดจนเกินไป และหน่วยงานหรือองค์กรควรเปิดโอกาสให้เภสัชกรได้แสดงความสามารถ แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการวางแผนงานในหน่วยงาน และมีการส่งเสริมให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในงานต่อไปด้วย จากการที่เภสัชกรมีความสามารถและดึงเอาศักยภาพที่ตนเองมีอยู่มาใช้ ร่วมกับการที่มีสถานะที่จะทำงานได้จะส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสถานะด้านการงานแยกเป็นแผนกต่างๆ เพื่อดูว่าควรต้องปรับปรุงหน่วยงานใดหรือพัฒนาหน่วยงานให้ดีขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลรัฐและเอกชนว่ามีความแตกต่างกันในด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเองของเภสัชกรหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ควรทำศึกษาการรับรู้ของตัวเภสัชกรเปรียบเทียบกับการประเมินผลงานของหัวหน้างาน KPI ของแผนก หรือโรงพยาบาล เพื่อให้ทราบว่าการประเมินตนเองของเภสัชกรนั้นเป็นไปตามความเป็นจริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2520). *ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยหน้าที่เภสัชกรประจำสถานบริการสาธารณสุขและกองบริการสาธารณสุข พ.ศ. 2540*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. อัดสำเนา.

_____. (2544). *แนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน*. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติ พิทักษ์นิตินันท์. (ตุลาคม 2542 – พฤษภาคม2543). ความเห็นของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปต่องานเภสัชกรรมโรงพยาบาล. *วารสารเภสัชกรรมคลินิก. 8*: 2-13.

_____. (ตุลาคม2543 – พฤษภาคม2544). บทบาทเภสัชกรโรงพยาบาลกับโครงการ 30 บาท. *วารสารเภสัชกรรมคลินิก*. หน้า 34 – 37.

_____. (2544). บันทึกอดีต-ปัจจุบัน การพัฒนางานเภสัชกรรมโรงพยาบาลและเภสัชกรรมคลินิก. ใน *12ปี สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาลแห่ง (ประเทศไทย)*. กรุงเทพฯ: จันทร์ม่วงการพิมพ์. หน้า 65-85.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนะกรพิมพ์.

กุลวัฒน์ ทศพะรินทร์. (2543). *ความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยพายัพ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(สารสนเทศและการสื่อสาร). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชุบ กาญจนประกร. (2520). รัฐประศาสนศาสตร์. พระนคร: มงคลการพิมพ์.

ชาริณี จันทร์แสงศรี. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตรการพิมพ์.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2543). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. อัดสำเนา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นิคม สอาดเอี่ยม. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์.* ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีภิริยาสาส์น.

_____. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีภิริยาสาส์น.

ประคอง กรรณสูตร. (2528). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า จำกัด.

ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขอคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พจนา สุจำนง. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีคณะกรรมการหมู่บ้าน ฝ่ายกิจการสตรีในอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

เพชรา อินอิ่ม. (2540). *การศึกษาความเห็นของจิตแพทย์ที่มีต่อประสิทธิภาพของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.* วิทยานิพนธ์ สม.ม. (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

มนตรี เนียมจีน. (2544). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด.* ภาคนิพนธ์ปริญญา ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ระพี แก้วเจริญ; และฑิตยา สุวรรณะชฎ. (2541). *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจในระดับนักบริหารอาวุโส.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.

เรืองอุไร ช่วยชู. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วิชัย สนธิสิริ. (2538). *ความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ: กรณีศึกษาศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

วีระชัย ศิริสวัสดิ์. (2543). *การจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการ: กรณีศึกษาการบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.* การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ. (2539). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาสายธุรการ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

ศุทธิณี ศรีสุวรรณ. (2530). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนิเทศงานการศึกษานอกโรงเรียนของศึกษานิเทศก์กรมการศึกษานอกโรงเรียนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2541). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพาณิชย์.

สมยศ นาวีการ. (2533). *การบริหารความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วรรณกิจเทรดดิ้ง.

สมิหรา จิตตลดากร. (2546). *ทฤษฎีองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: คงวุฒิคุณากร. หน้า 120-131.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (พ.ย.– ธ.ค.2548). Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. *Productivity*. 9(53): หน้า 44–48.

สุดจิต จันทรประทิน. (2525). *การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์ และ พ.ต.ต. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2529). *ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริการเกษตรของบริษัทเอกชน*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2540). *รายงานการศึกษาวิจัยการคาดการณ์ความต้องการกำลังคนด้านสุขภาพในสองทศวรรษหน้า*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

อดาพร สันตินานนท์. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.).* วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อภินันท์ จันตะนี. (2536). *เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: วี.เจ.พริ้นติ้ง.

อรษา โพธิ์ทอง. (2537). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพัฒนาอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาการอำเภอ (กพอ): ศึกษาเฉพาะอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 7.* วิทยานิพนธ์สส.ม.(สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (ก.ค.-ก.ย. 2537). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. *Chulalongkon Review*. 16: 57-72.

อุทัย หิรัญโต. (2525). *สังคมวิทยาประยุกต์.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

_____. (2531). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Abraham H.Maslow. (1981). A Theory of Human Motivation. In *Management Classics, ed. by Michael T. Matteson and John M. Ivancevich*. California: Goodyear Publishing. 236-253.

Alderfer, Clayton P. (1972). *Existence, Relatedness and Growth.* New York: Free Press.

Bandura.A. (1986). *Social Foundation of Though and Action.* Angle wood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.

_____. (1978a). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.

_____. (1978b). Self-Efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Pshycholgical Review*. 84: 191-215.

Cronbach,L.J. (1951). Coefficient Alpha and Internal Structure of Test. *Psychometrika*. 16: 279-334.

Evans. (1989). The Effect of Achievement Motivation and Ability Upon Discovery Learning and Accompany Incident Upon Two condition of Incentive Set. *Journal of Education Research*. 60: 195-199.

Hackman, J.R.; & Lawler, E.E. (1971). Employee relations to job characteristics. *Journal of Applied Psyhology*. 55: 259-286.

Herzberg, Frederick, Bernard Mausner.; & Babara Snyderman. (1959). *Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

Katz Daniel.; & Robert L.Kahn. (1978). *The Social Psychology of Organization. 2nd ed.* New York: John Wiley & Sons.

McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*. 28: 1-14.

Millet, John.D. (1954). *Management in the public personal administration*. Illinois: F.E. Peacock Pubeshers.

Peterson, Elmore.; & E.Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood Illinois: D. Ewin, Inc.

Scott, W.E. (1966). Activation Theory and Task Design. *Organization behavior and Human Performance*. 1: 3-30.

Simon, Herzbert A. (1964). *Administrative Behavior.* NewYork : The McMillan Company.

Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Weley and Sons. Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือ

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล

.....

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาล ผลวิจัยจะมีประโยชน์ในการปรับปรุงวิธีการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์กรได้ ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของปริญญานิพนธ์ ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ และขอได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านได้ตอบให้ทั้งหมดแต่ละคนจะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาววนันธิยา สังข์ศักดา

ผู้วิจัย

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะด้านการงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ศักยภาพของตนเอง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ ……ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หย่า / หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) ปริญญาตรีเภสัชศาสตรบัณฑิต

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงาน

( ) น้อยกว่า 1 ปี

( ) 1-2 ปี

( ) 3-4 ปี

( ) 5-6 ปี

( ) 7-8 ปี

( ) ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

( ) ผู้บริหาร ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม

( ) หัวหน้างาน ได้แก่ เภสัชกรที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการต่างๆ

( ) ผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะด้านการงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านข้อความข้างล่างนี้แต่ละข้ออย่างละเอียด และเมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางซ้ายมือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด(ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ คือ (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

งานบริการผู้ป่วย

( ) งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก

( ) งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยใน

งานบริหารเวชภัณฑ์

( ) จัดทำเอกสารด้านบริหารเวชภัณฑ์

( ) จัดซื้อยาและเวชภัณฑ์มิใช่ยา

( ) งานรับ เก็บรักษายาและเวชภัณฑ์มิใช่ยา

( ) งานเบิกจ่ายยาและเวชภัณฑ์มิใช่ยา

( ) งานเก็บยาและเวชภัณฑ์มิใช่ยาเข้าคลังย่อย

( ) การตรวจสอบวันสิ้นอายุของยาและเวชภัณฑ์ที่มิใช่ยาในขั้นจ่ายและคลังย่อย

( ) การจัดทำรายงานบริหารคลังเวชภัณฑ์

( ) งานบริการเภสัชสนเทศ

( ) งานจัดทำข้อมูลข่าวสารด้านยาเพื่อเผยแพร่

( ) งานบริการให้คำปรึกษาด้านยา

( ) การประชุม คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (PTC)

( ) งานประเมินการใช้ยา (<u>D</u>rug <u>U</u>se <u>E</u>valuation: DUE)

( ) การทำรายงานการให้คำปรึกษาด้านยาประจำเดือน

( ) การทำรายงานประจำ

2. งานในหรือนอกฝ่ายเภสัชกรรม ที่ท่านมักจะได้รับการมอบหมายเพิ่มเติม นอกเหนือจากงานที่<u>ท่านทำอยู่เป็นประจำ</u> ได้แก่อะไรบ้าง

……

……

……

……

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านข้อความข้างล่างนี้แต่ละข้ออย่างละเอียด เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความคิดเห็นทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	<u>งานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ</u>นั้น ท่านสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยไม่ถูกควบคุมอย่าง<u>เข้มงวด</u>					
4	<u>งานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ</u>นั้น ท่านสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยสามารถเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง					
5	<u>งานที่ท่านได้รับมอบหมาย</u>นอกเหนือจากงานประจำนั้น ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ถูกควบคุมอย่าง<u>เข้มงวด</u>					
6	<u>งานที่ท่านได้รับมอบหมาย</u>นอกเหนือจากงานประจำนั้น ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยสามารถเปลี่ยนแปลงหรือดัดแปลงวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง					
7	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
8	งานที่ท่านทำอยู่มีขอบเขตของงานที่ชัดเจน					
9	ผลของงานที่ท่านทำอยู่สามารถเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม					
10	งานที่ท่านทำอยู่มีขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้อย่างเป็นระเบียบแบบแผน					
11	งานที่ท่านทำอยู่นั้นเป็นงานที่ต้องการความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12	งานที่ท่านทำอยู่นั้นมีส่วนสนับสนุนให้งานโดยส่วนรวมของหน่วยงานเจริญมากขึ้น					
13	งานที่ท่านทำอยู่นั้น ทำให้ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล					
14	งานที่ท่านทำอยู่นั้น ทำให้ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น					
15	งานที่ท่านทำอยู่นั้น ทำให้ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ศักยภาพของตนเอง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านข้อความข้างล่างนี้แต่ละข้ออย่างละเอียด เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่					
2	ในการปฏิบัติงาน ท่านทำด้วยความละเอียดรอบคอบ					
3	โดยปกติแล้วท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด					
4	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเรื่องงานได้เป็นอย่างดี					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการบริหารงานของหน่วยงาน					
6	ท่านสามารถคิด ตัดสินใจ และรับผิดชอบงานที่ทำอยู่เป็นประจำได้ด้วยตัวเอง					
7	ท่านสามารถคิด ตัดสินใจและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยตัวเอง					
8	หากงานที่ท่านทำนั้นมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ ท่านพยายามแก้ไขและทำงานต่อไป					
9	เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านลงมือทำงานโดยทันที					
10	ท่านชอบทำให้งานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลา					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความข้างล่างนี้แต่ละข้ออย่างละเอียด เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ผลงานส่วนใหญ่ของท่านเสร็จพอดีกับเวลาที่กำหนด					
2	ผลงานของท่านมีความถูกต้องตามระเบียบและวิธีปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนด					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	ผลงานของท่านมีความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล					
4	ผลงานของท่านมีความถูกต้องตามหลักวิชาการ					
5	ผลงานส่วนใหญ่ของท่านมีความประณีต					
6	ผลงานส่วนใหญ่ของท่านมีความแปลกใหม่					
7	ในการทำงาน ท่านมักจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น เงิน วัสดุ เทคโนโลยีน้อยกว่าปกติที่ควรใช้					
8	ในการทำงาน ท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับหน่วยงานได้					
9	ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ผ่านมา ท่านได้รับการประเมินในระดับดีมาก					
10	ผลงานส่วนใหญ่ของหน่วยงานของท่านได้รับการยกย่องและมีชื่อเสียง					
11	เมื่อเทียบกับคนอื่นในหน้าที่เดียวกันหรือในระดับใกล้เคียงกัน งานของท่านเสร็จก่อนคนอื่น					

ภาคผนวก ง
รายชื่อโรงพยาบาลและจำนวนเภสัชกร

รายชื่อโรงพยาบาลในเขตอำเภอเมืองและจำนวนเภสัชกร

โรงพยาบาล	จำนวนเภสัชกร (คน)
<u>จังหวัดพระนครศรีอยุธยา</u>	
1. โรงพยาบาลศูนย์พระนครศรีอยุธยา	25
2. โรงพยาบาลราชธานี	7
รวม	32
<u>จังหวัดนครนายก</u>	
1. โรงพยาบาลนครนายก	15
2. โรงพยาบาล จปร.	1
รวม	16
<u>จังหวัดนครราชสีมา</u>	
1. โรงพยาบาลศูนย์มหาราชนครราชสีมา	37
2. โรงพยาบาลค่ายสุรนารี	9
3. โรงพยาบาลกรุงเทพราชสีมา	9
4. โรงพยาบาลเซนต์แมรี่	9
5. โรงพยาบาล ป.แพทย์	5
รวม	69
<u>จังหวัดลพบุรี</u>	
1. โรงพยาบาลลพบุรี	14
2. โรงพยาบาลอานันทมหิดล	14
รวม	28
<u>จังหวัดสระบุรี</u>	
1. โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี	23
2. โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สระบุรี	4
3. โรงพยาบาลมิตรภาพ	8
รวม	35

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววนันธิยา สังข์ศักดา
วันเดือนปีเกิด	21 มีนาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2/22 ถ.มิตรภาพ ต.ปากเพรียว อ.เมือง จ.สระบุรี 18000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกเภสัชกรรม
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สระบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
	จากโรงเรียนท่าตูม (สนิษราษฎร์วิทยาคม)
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนต้น
	จากโรงเรียนสิรินธร จังหวัดสุรินทร์
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย
	จากโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
พ.ศ. 2546	ภบ. (เภสัชศาสตรบัณฑิต)
	จากมหาวิทยาลัยรังสิต จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ. 2551	บธม.(สาขาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม)
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร