

การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

สารนิพนธ์
ของ
นางกิตติวรรณ พรรณวดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๑๐.๖๑
๐๖๗๔๓
๑.๓

การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

22 ก.ย. 2547

บทคัดย่อ
ของ
นางกิติวรรณ พรรณวดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2547

h 251883

กิติวรรณ พรรณวดี. (2547). การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรการ
รับรู้การปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการ
สื่อสาร และด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แหล่งข้อมูลที่ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ
ปฏิบัติงานของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 46
คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตาม
การรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้ออยู่ในระดับ
ปานกลาง ส่วนปัญหาการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่อยู่ใน
ระดับมาก ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการ
ปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย
2. แนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง คือ
 - 2.1 เจ้าหน้าที่มีแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานด้านความรู้ความ
สามารถ โดยปฏิบัติตามคู่มือของหน่วยงาน
 - 2.2 เจ้าหน้าที่มีแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็น
ทีม โดยให้หัวหน้าจัดการ
 - 2.3 เจ้าหน้าที่มีแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร โดย
การอธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ
 - 2.4 เจ้าหน้าที่มีแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจแก้
ปัญหา โดยการตัดสินใจทำตามความคิดความเข้าใจของตนเอง

A STUDY OF PROBLEMS AND PROBLEM SOLVING-STRATEGIES OF
CENTRAL SUPPLY STERILE UNIT OFFICERS
AT A GOVERNMENT HOSPITAL

AN ABSTRACT
BY
MRS KITIWAN PHANAWADEE

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2004

Kitiwan Phanawadee. (2004). *A Study of Problems and Problem Solving Strategies of Central Supply Sterile Unit Officers at A Government Hospital*. Master's Project, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Prof.Dr.Pongpan Kirdpitak.

The purpose of this research was to investigate work problems and work problem-solving strategies of Central Supply Sterile Unit officers at a government hospital. Variables studied were the variables of their work perception : knowledge and ability, team work, communication, and work decision-making. The data were collected from 46 officers worked in the Central Supply Sterile Unit at a government hospital in Bangkok. The research instrument was a questionnaire of work problems and work problem-solving strategies of Central Supply Sterile Unit officers. The data were analyzed by percentage, mean and standard deviation.

The results of the study were as follows :

1. The officers' work problem perception mean scores were average. The mean scores of the officers on the scales measuring "team work" and "communication" were high, while their mean scores in the remaining scales : "work decision-making" and "knowledge and ability" were identified as average and low levels respectively.

2. The officers' work problem-solving strategies perception were as follows :

- 2.1 The officers' problem-solving strategies for their "knowledge and ability work problems" were focused on "the work instruction manual."

- 2.2 The officers' problem-solving strategies for their "team work problems" were centered around the management of their head of the Central Supply Sterile Unit.

- 2.3 The officers' problem-solving strategies for their "communication work problems" were focused on "directly on communication styles in a non-threatening way : an appropriate verbal and non-verbal communication styles."

- 2.4 The officers' problem-solving strategies for their "decision-making work problems" were focused on "their considerations for each problem."

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข)

คณะกรรมการสอบ

.....
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

ประธาน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สุรักษา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุภกุล)
วันที่ ๒๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ซึ่งให้แนวคิดและคำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย และเป็นกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สุรักษา ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อโรงพยาบาลศิริราชทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทดลองใช้เครื่องมือทำสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณผู้บริหารโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณบุญเสริม พึ่งพุทธรัตน์ รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามาธิบดี ที่ให้การสนับสนุนผู้วิจัยในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ณมล กิจจานนท์ งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และออร์โธปิดิกส์ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ผู้ให้คำแนะนำการใช้และการวิเคราะห์ผลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ด้วยดีมาตลอด ขอขอบคุณคุณอรพรรณ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา เพื่อนร่วมชั้นเรียนสาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ที่ให้กำลังใจและเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงทันเวลา รวมทั้งคุณเรณู เสือดาว เพื่อนร่วมชั้นเรียนสาขาจิตวิทยาการแนะแนว ที่กรุณาช่วยติดต่อประสานงานด้านเอกสารและข้อมูลต่างๆ ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 จนทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณเพื่อนพยาบาลรามาธิบดีรุ่น 8 เพื่อนร่วมงานและกัลยาณมิตรทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ สำหรับคำแนะนำ ความปรารถนาดีและกำลังใจ จงงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ความสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ดีและมีคุณประโยชน์ต่อการวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณของมารดา บิดา ความปรารถนาดีและกำลังใจจากพี่ๆ และน้องครอบครัวเปรมประภาของผู้วิจัย และสามีที่อยู่เคียงข้าง เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนผู้วิจัยในทุกๆ ด้านอย่างดียิ่งตลอดมา

กิตติวรรณ พรรณวดี

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า	3
แหล่งข้อมูล	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	8
ความหมายของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	8
บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	9
ความหมายของการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน	11
ปัญหาและการแก้ไข	11
การทำงานเป็นทีม	20
การสื่อสาร	24
การตัดสินใจ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
งานวิจัยในประเทศ	32
งานวิจัยต่างประเทศ	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	34
แหล่งข้อมูล	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการวิจัย	58
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	71
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	89

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	คำบางคำที่มีความหมายแฝงอยู่ภายใต้คำว่า “ปัญหา”	13
2	กระบวนการแก้ปัญหา	17
3	รูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสาร	25

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนและค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	42
2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	44
3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาการปฏิบัติงาน รายด้านตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	45
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาการปฏิบัติงาน รายด้านตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	48
5	ค่าความถี่ ร้อยละของแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ทั้ง 4 ด้าน และแยกตามรายชื่อของ แต่ละด้าน	51

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โรงพยาบาลทุกโรงพยาบาลจำเป็นต้องใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ ในการบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกประเภท ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกโรค ซึ่งวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ ที่ใช้ในการบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกชั้นจะต้องสะอาด ปราศจากเชื้อ การทำให้ปราศจากเชื้อจะต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง โดยทั่วไปมักเรียกหน่วยงานนี้ว่า “หน่วยจ่ายกลาง” หรือ “งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ” ซึ่งหน่วยงานนี้อาจจะไม่มีในทุกโรงพยาบาล ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารของโรงพยาบาลนั้นๆ หากโรงพยาบาลใดไม่มีหน่วยงานนี้ ก็จะใช้บริการของโรงพยาบาลอื่นที่มีหน่วยงานนี้แทน ทั้งนี้เนื่องมาจากต้นทุนในการลงทุนและความคุ้มค่าที่จะทำ ซึ่งต้องประกอบด้วย สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ต้องใช้พื้นที่เป็นจำนวนมากพอสมควร การจ้างบุคลากรทำงาน การลงทุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ ที่สำคัญคือ การลงทุนติดตั้งเครื่องทำให้ปราศจากเชื้อ ซึ่งมีหลากหลายชนิดและมีราคาสูง หากคำนวณแล้วไม่คุ้มค่าแก่การลงทุนหรือต้นทุนไม่แตกต่างกันกับการจ้างบริการ การใช้บริการจากแหล่งที่มีอยู่จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน โรงพยาบาลใดที่มีหน่วยงานนี้ ย่อมต้องมีบุคลากรปฏิบัติงาน เมื่อมีบุคลากรปฏิบัติงานมากกว่า 2 คนขึ้นไปย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นระบบงานราชการหรือเอกชน ปัญหาที่เกิดขึ้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับบุคลากรและองค์กรในหมู่นั้น ในการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปนั้น จะเห็นความแตกต่างของบุคคล โดยแต่ละคนจะมาจากพื้นฐานที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ครอบครัว การเลี้ยงดู ทัศนคติ และอื่นๆ ที่ไม่สามารถกล่าวได้หมด

คำว่า “กลุ่ม” หรือ “ทีม” นั้น ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2534 : 18) ให้ความหมายว่า “การชุมนุมกันของบุคคลมากกว่า 2 คนขึ้นไปที่มีเป้าหมายร่วมกัน และมีปฏิสัมพันธ์กัน หรือมีการสื่อสารกัน” ซึ่งเมื่อพิจารณาจากความหมายนี้กับสภาพความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มี ทำให้รับรู้ได้ว่าถ้าสมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มมากเท่าไร พฤติกรรมและความรู้สึกร่วมกันของสมาชิกจะมีมากขึ้นตามมา เนื่องจากการติดต่อสื่อสาร การปรึกษาหารือ การประสานงาน การช่วยเหลือ การมุ่งความสำเร็จในงานโดยมีเป้าหมายเดียวกัน แต่ปฏิสัมพันธ์หรือการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ย่อมหนีไม่พ้นซึ่งปัญหาและความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ

คำว่า “ปัญหา” ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2546 (2546 : 687) คือ ข้อสงสัย ข้อขัดข้อง เช่น ทำได้โดยไม่มีปัญหา คำถาม ข้อที่ควรถาม เช่น ตอบปัญหา ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข เช่น ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาทางการเมือง

ดังนั้น ก่อนที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารจะทำการแก้ไขปรับปรุงงานใดๆ ผู้บังคับบัญชาจะต้องทราบก่อนว่าลูกน้องหรือภายในหน่วยงานมีปัญหาอะไรบ้าง และเขามีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร นอกจากนั้นแล้วผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้ว่าองค์กรของตนเองมีเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเพศใดมากกว่าและงานเป็นลักษณะใด ซึ่งอาจจะมีผลกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นรวมทั้งวิธีการแก้ปัญหา โดยเฉพาะถ้าองค์กรใดมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดย กริช สืบสนธิ์ (2537 : 119) กล่าวว่าเพศหญิงมีความแตกต่างของแต่ละบุคคลมากกว่าเพศชาย ซึ่งผู้บังคับบัญชาอาจมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ ลูกน้องเพศหญิงแต่ละราย เพื่อให้ทราบว่าแต่ละคนเป็นอย่างไร สามารถเรียนรู้ได้เร็วหรือช้า มีความสามารถและความสนใจในการทำงานเพียงใด และ รศนา อัมชะกิจ (2537 : 5-6) ได้แบ่งปัญหาโดยใช้มนุษย์เป็นเกณฑ์ได้ 2 ประเภท คือ ปัญหามนุษย์ (People Problems หรือ Human Performance Problems) และปัญหาเนื่องจากสิ่งอื่นที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมมนุษย์ เช่น โครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหาร ระบบระเบียบ งบประมาณ การดำเนินงาน ฯลฯ ดังนั้นผู้ที่ต้องการแก้ปัญหา จะต้องสามารถประเมินและระบุปัญหาให้ได้และถูกต้องตรงประเด็น ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาสำหรับขั้นตอนระบุปัญหาประมาณ 60-70 เปอร์เซ็นต์ ของเวลาทั้งหมด เพราะเป็นขั้นตอนแรกและมีความสำคัญมากที่สุด สามารถนำพาให้ดำเนินการต่อไปได้อย่างถูกต้องทิศทางและบรรลุเป้าหมายได้ง่าย

งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อของโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน 46 คน เป็นเพศหญิง 39 คน เพศชาย 7 คน มีระบบการทำงานเป็นแบบกลุ่มหรือทีม ทำให้ผู้วิจัยในฐานะผู้บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่เหล่านี้สังเกตพบว่า มีเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่ปกติเกิดขึ้นในแต่ละวันเป็นประจำ และเป็นเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นบ้างไม่เคยเกิดขึ้นก็มี เช่น การพูดที่สื่อไม่ตรงกันและทำให้เกิดความเข้าใจผิด การใช้ภาษาในการสื่อที่ไม่สุภาพ การต่อว่ากันในงาน ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การไม่ช่วยเหลือเพื่อนเมื่อตนเองว่างอยู่ ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มักจะเกิดอารมณ์กับผู้ร่วมงานและ/หรือผู้เกี่ยวข้องและมองเป็นเรื่องธรรมดา จึงเกิดเหตุการณ์เหล่านี้อยู่เสมอไม่มีการแก้ไข ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเหตุการณ์ที่ไม่ปกตินี้ได้ว่า มักเป็นเรื่องความผิดพลาดในการทำงาน ความสามารถส่วนบุคคล ระบบและกระบวนการทำงาน รวมทั้งตัวบุคคล เนื่องจากลักษณะงานโดยส่วนใหญ่ต้องทำเป็นทีม ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เหล่านี้ เพื่อรวบรวมจัดกลุ่มของปัญหา และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงระบบงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สะดวก มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลที่ดีทั้งแก่ตนเองและหน่วยงาน เนื่องจากวิธีการทำงานที่ดีที่สุดนั้นไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นอย่างไร เพราะแต่ละวิธีการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อครั้งนี้ จะใช้เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการและพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งส่งเสริมหรือสร้างเสริมให้เจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลิตผลงานที่มีคุณภาพแก่หน่วยงานต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ตำแหน่งคนงาน ซึ่งปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

1. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ตำแหน่งคนงาน ที่ปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน ที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 46 คน เป็นเพศหญิง 39 คน เพศชาย 7 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 สถานภาพสมรส

1.4 ระดับการศึกษา

1.5 ประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง 4 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ด้านการทำงานเป็นทีม
- 2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 2.4 ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่อการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ การไม่มีความรู้ ไม่มีความสามารถ มีความลำบากใจ และความอึดอัดใจขณะปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาในการปฏิบัติงานนี้แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร และปัญหาด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.1 ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องด้านความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์-ปลอดเชื้อ ได้แก่ ไม่มีความรู้และ/หรือไม่มีความสามารถเกี่ยวกับชื่อเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ทางการแพทย์ การจัดเตรียม การบรรจุ การห่อ การจัดเรียงชุดตรวจทางการแพทย์ วิธีทำให้ปราศจากเชื้อ การสวมอุปกรณ์ป้องกันตนเองขณะทำงาน และการคัดแยกขยะประเภทต่างๆ

1.2 ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่อการทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ได้แก่ ความลำบากใจ ความอึดอัดใจ ต่อการปฏิบัติตามข้อตกลงของหน่วยงาน การช่วยงานกัน และความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมทีมงาน

1.3 ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องในการสื่อสารในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์-ปลอดเชื้อ ได้แก่ ความอึดอัดใจ ความไม่พอใจ ความลำบากใจ ในเรื่องการใช้คำพูด การพูด และการแสดงออกด้วยกิริยาท่าทาง

1.4 ปัญหาด้านการตัดสินใจแก้ปัญหการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่อการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์-ปลอดเชื้อ ได้แก่ ความลำบากใจ ความอึดอัดใจ ที่จะตัดสินใจ

2. แนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน หมายถึง แนวทางและ/หรือวิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กับการรับรู้ถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวช-
ภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ แนวทางการแก้ปัญหาด้าน
ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แนวทางการแก้ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม แนวทางการ
แก้ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร แนวทางการแก้ปัญหาด้านการตัดสินใจแก้ปัญหา

2.1 แนวทางการแก้ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง
แนวทางและ/หรือวิธีปฏิบัติตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อกับสิ่งที่เป็นอุปสรรค
หรือข้อขัดข้องด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทำตามคู่มือของหน่วยงาน ทำตาม
ที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ ทำตามที่หัวหน้าบอก ทำตามที่เพื่อน ๆ เขาทำกัน

2.2 แนวทางการแก้ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง แนวทางและ/หรือวิธี
ปฏิบัติตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่กับสิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องด้านการทำงานเป็นทีม ได้แก่
ไม่สนใจ บอกให้หัวหน้าจัดการ การบอกให้เพื่อนร่วมทีมรู้หรือเข้าใจ การนำเรื่องนี้ไปพูดในที่ประชุม

2.3 แนวทางการแก้ปัญหาด้านการรับรู้การติดต่อสื่อสาร หมายถึง แนวทางและ/
หรือวิธีปฏิบัติตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่กับสิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องด้านการสื่อสาร ได้แก่
ไม่สนใจ การเดินเลี้ยวไปที่อื่น การอธิบายหรือแสดงออกด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่ถูก
กระทำ การอธิบายหรือแสดงท่าทางออกไปอย่างสุภาพไม่ว่าเขาจะพูดหรือแสดงท่าทางอย่างไรมา

2.4 แนวทางการแก้ปัญหาด้านการตัดสินใจแก้ปัญหา หมายถึง แนวทางและ/
หรือวิธีปฏิบัติตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่กับสิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องด้านการตัดสินใจแก้
ปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่ ทำตามเหตุและผล ทำตามความคิด
ความเข้าใจของตนเอง ทำตามที่เพื่อนแนะนำ

3. เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานตำแหน่ง “คนงาน”
จำนวน 46 คน (เพศหญิง 39 คน เพศชาย 7 คน) ซึ่งบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ทั้ง 46 คนนี้ มีหน้าที่
รับผิดชอบในการล้างทำความสะอาด จัดเตรียม บรรจุหรือห่อ และทำให้ปราศจากเชื้อ เครื่องมือ
เครื่องใช้ อุปกรณ์ทางการแพทย์ และผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทางการแพทย์ ที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

4. เพศ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ทั้งเจ้าหน้าที่
หญิงและเจ้าหน้าที่ชาย

5. อายุ หมายถึง อายุนับจำนวนปีเต็มของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

6. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองตนของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์-
ปลอดเชื้อ คือ โสด สมรส หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่

7. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาที่เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อเรียนจบ
และได้รับวุฒิในปัจจุบัน คือ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับ ปวช หรือ ปวส. ระดับ
ปริญญาตรี ระดับอื่นๆ ที่นอกเหนือ

8. ประสพการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ หมายถึง จำนวนปีที่เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ผู้วิจัยสามารถรวบรวมสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อส่วนใหญ่มีปัญหาตั้งแต่เรื่องพื้นที่สำหรับการทำงาน ระบบงาน ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงนำปัญหาต่างๆ เหล่านี้ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อมารวบรวมสร้างเป็นแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นปัญหาและส่วนที่เป็นแนวทางการแก้ปัญหาตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งเป็น 4 ด้านคือ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้ทราบว่า การรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อต่อปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาด้านต่างๆ มีอะไรบ้าง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานเขียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
 - 1.1 ความหมายของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
 - 1.2 บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
 - 1.3 ความหมายของการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ปัญหาและการแก้ไข
 - 2.1.1 ความหมายของปัญหา
 - 2.1.2 องค์ประกอบในการปฏิบัติงาน
 - 2.1.3 วิธีการระบุปัญหา
 - 2.1.4 สาเหตุของปัญหา
 - 2.1.5 การวิเคราะห์ปัญหา
 - 2.1.6 การแก้ปัญหา
 - 2.2 การทำงานเป็นทีม
 - 2.2.1 ความหมายของทีมงาน
 - 2.2.2 ลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
 - 2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
 - 2.2.4 กระบวนการในการสร้างทีม
 - 2.2.5 ปัญหาของกลุ่ม/ทีม
 - 2.3 การสื่อสาร
 - 2.3.1 ความหมายของการสื่อสาร
 - 2.3.2 จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร
 - 2.3.3 กระบวนการติดต่อสื่อสาร
 - 2.3.4 รูปแบบที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.3.5 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร
 - 2.3.6 วิธีทำให้การติดต่อสื่อสารดีขึ้น

2.4 การตัดสินใจ

2.4.1 ความหมายของการตัดสินใจ

2.4.2 หลักในการตัดสินใจ

2.4.3 เทคนิคในการตัดสินใจ

2.4.4 ข้อควรคำนึงในการตัดสินใจ

2.4.5 กระบวนการตัดสินใจ

2.4.6 อุปสรรคในการตัดสินใจ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

1.1 ความหมายของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ หรือ งานเวชภัณฑ์กลาง หรือ งานจ่ายเครื่องใช้กลาง หรือ หน่วยจ่ายกลาง มีผู้ให้ความหมายและขอบเขตของงานไว้ดังนี้

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2532 : 101) ได้ให้ความหมายของ “หน่วยจ่ายกลาง” ไว้ว่า มีหน้าที่รับผิดชอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์การพยาบาลให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลให้มีใช้อย่างเพียงพอและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดเตรียมเป็นชุดเครื่องมือและทำให้สะอาดปราศจากเชื้อโรค ด้วยวิธีการแช่น้ำยาฆ่าเชื้อและ/หรือหนึ่งด้วยเครื่องนึ่งภายใต้ความดัน หรืออบแก๊ส

โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (2532 : 1) ได้ให้ความหมาย “งานเวชภัณฑ์กลาง” ไว้ว่า มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการทำความสะอาดวัสดุ/ชุดเครื่องมือที่ใช้แล้ว และทำให้ปราศจากเชื้อโดยการนึ่งภายใต้ความดันหรืออบแก๊ส ตลอดจนควบคุมและตรวจสอบปริมาณและคุณภาพของชุดเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์

วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ์ (2527 : 284) ได้ให้ความหมายของ “หน่วยจ่ายกลาง” ไว้ว่า เป็นศูนย์กลางการจัดเตรียมเครื่องมือรวมทั้งอุปกรณ์การแพทย์ให้ปราศจากเชื้อ และพร้อมที่จะให้บริการหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรักษาผู้ป่วยทุกหน่วยงานโรงพยาบาลได้ทันที

โรงพยาบาลรามารบิตี (2531 : 1-5) ได้ให้ความหมาย “หน่วยจ่ายเครื่องใช้กลาง” ว่าเป็นหน่วยงานทางด้านบริการหน่วยหนึ่ง มีหน้าที่รับผิดชอบ คือ (1) การเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ในรูปของชุดเครื่องมือต่างๆ (2) การทำให้ปราศจากเชื้อโดยการนึ่งหรือการอบแก๊ส (3) การเบิก เก็บ และจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือชนิดต่างๆ ทั้งประเภทที่ทำให้ปราศจากเชื้อแล้วและประเภทที่ยังไม่ทำการฆ่าเชื้อ

โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์ใช้ชื่อว่า “งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ”

1.2 บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งนี้ แบ่งระบบงานเป็น 6 ส่วน โดยเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนจะมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ตนเองหมุนเวียนไปประจำเป็นรายสัปดาห์ และแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ถูกหมุนเวียนไป เจ้าหน้าที่ก็ต้องรู้ว่าแต่ละส่วนงานมีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบอย่างไรบ้าง ดังนี้ คือ

1. เตรียมความพร้อมก่อนการบริการ เจ้าหน้าที่ส่วนนี้มีหน้าที่

1.1 ทำความสะอาดบริเวณปฏิบัติงาน

1.2 เตรียมวัสดุ/เครื่องใช้ และฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.3 ตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งาน

1.4 เตรียมป้ายมาเชื้อ โดยตรวจสอบเช็คตามใบ “Check List” ของแต่ละจุดงานและ

เซ็นชื่อกำกับ

2. รับเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ใช้แล้วจากหน่วยงานต่างๆ เจ้าหน้าที่ส่วนนี้มีหน้าที่

2.1 ตรวจสอบจำนวนให้ตรงกับใบรายการ ชื่อหน่วยงาน วันที่ที่ส่งแลก

2.2 ตรวจสอบสภาพเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ถ้ามีชำรุด ต้องมีใบชำรุดแนบ

2.3 เซ็นชื่อกำกับ เมื่อจำนวนครบและถูกต้อง

2.4 รับเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ จากหน่วยงานที่เตรียมมาฝากทำให้ปราศจาก

เชื้อ เซ็นชื่อกำกับหลังตรวจเช็ค

2.5 บันทึกจำนวนลงสมุด

3. การทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ส่วนนี้มีหน้าที่

3.1 แยกประเภทเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์

3.2 แช่น้ำยาฆ่าเชื้อเครื่องมือที่สัมผัสกับผู้ป่วยโดยตรง

3.3 จัดเรียงใส่ตะแกรง เพื่อทำความสะอาด

3.4 เช็ดให้แห้ง

4. การบรรจุหีบห่อ เจ้าหน้าที่ส่วนนี้มีหน้าที่

4.1 บรรจุและห่อตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด

4.2 ปิดผนึกด้วยเทปกาวหรือด้วยความร้อน

4.3 ติดฉลากบนห่อบรรจุ

5. การทำให้ปราศจากเชื้อ/การจัดเก็บ เจ้าหน้าที่ส่วนนี้มีหน้าที่

5.1 แยกประเภทและจัดเรียงใส่รถ เพื่อให้ปราศจากเชื้อ

5.2 บันทึกรายละเอียดการทำให้ปราศจากเชื้อในฟอร์ม

5.3 ตรวจสอบการปราศจากเชื้อแต่ละวิธี พร้อมบันทึกผล

- 5.4 นำเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ปราศจากเชื้อออกจากเครื่อง พร้อมบันทึกผล
- 5.5 จัดเก็บในห้องจัดเก็บเครื่องมือปราศจากเชื้อ เพื่อจำหน่ายให้หน่วยงานต่างๆ
- 6. ส่งคืนหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ส่วนนี้มีหน้าที่
 - 6.1 ตรวจเช็คจำนวนรายการ ชื่อหน่วยงาน และตรวจสอบสภาพก่อนส่งคืน
 - 6.2 ปฏิบัติตามคู่มือ เมื่อนำส่ง
 - 6.3 ผู้รับบริการตรวจเช็ค และเซ็นรับ

จากลักษณะงานของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ชีพพลายทางการแพทย์ กระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติ ทั้งเรื่องการทำความสะอาด การบรรจุหรือห่อ การทำให้ปราศจากเชื้อ การตรวจสอบ การเก็บรักษา และการป้องกันตนเองในระหว่างการปฏิบัติงาน

สมศักดิ์ วัฒนศรี (2544 : 6-7) สรุปปัญหาข้อผิดพลาดในการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อในโรงพยาบาล จากการสัมมนาโครงการการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพ C.S.S.D., T.S.S.U. & Critical Area ไว้ว่าเกิดจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือทำให้ปราศจากเชื้อ การบริหารจัดการ และเสนอแนวทางการแก้ปัญหาการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้ออย่างเป็นระบบไว้ดังนี้คือ

1. ให้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อค้นหาปัญหาการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อในโรงพยาบาล
2. การกำหนดนโยบายในการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ
3. จัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติในการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ
4. ให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับหลักในการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ
5. ติดตามดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง
6. ฝึกอบรมบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำให้อุปกรณ์ปราศจากเชื้อโดยตรง
7. บริหารจัดการให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยจ่ายกลางหรือหน่วยงานอื่นที่ทำหน้าที่ในการทำให้อุปกรณ์ปราศจากเชื้อเพียงพอ
8. มีการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาลในผู้ป่วยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
9. เฝ้าระวังการปนเปื้อนของน้ำยาทำลายเชื้อที่ใช้ในโรงพยาบาล

1.3 ความหมายของการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ

อะเคื้อ อุณหเลขกะ (2544 : 3-4) ให้ความหมายของการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อไว้ดังนี้ คือ

1.3.1 การทำให้ปราศจากเชื้อ (Sterilization) เป็นการกำจัดหรือทำลายเชื้อจุลชีพทุกชนิดรวมทั้งสปอร์ของเชื้อแบคทีเรีย ได้แก่ การอบไอน้ำภายใต้ความดัน (Autoclave) การอบความร้อนแห้ง (Dry Heat) การอบด้วยแก๊ส Ethylene Oxide

1.3.2 การทำลายเชื้อ (Disinfection) เป็นวิธีการกำจัดเชื้อจุลชีพเกือบทุกชนิดจากอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ยกเว้นสปอร์ของเชื้อแบคทีเรีย มี 3 วิธี คือ การใช้น้ำยาทำลายเชื้อ Pasteurization และ Ultraviolet Irradiation

1.3.3 วิธีการที่ทำให้อุปกรณ์เครื่องมือแพทย์รวมทั้ง พื้นผิวปลอดภัยในการหยิบจับ (Decontamination) วิธีการพื้นฐานคือ การล้างด้วยน้ำและสบู่

1.3.4 การทำความสะอาด (Cleaning) เป็นวิธีการขจัดอินทรีย์สารและสิ่งสกปรกต่างๆ ได้แก่ เลือด สารคัดหลั่ง อุจจาระ อาเจียน หนอง ออกจากอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ทำโดยการล้างน้ำ ผงขัดล้าง และการขัดถู

1.3.5 น้ำยาที่ใช้ทำลายเชื้อจุลชีพ (Germicide) โดยเฉพาะเชื้อจุลชีพก่อโรค เป็นคำที่ใช้เรียกน้ำยาทำลายเชื้อรวมทุกชนิด

1.3.6 น้ำยาทำลายเชื้อ (Disinfectant) เป็น Germicide ชนิดหนึ่ง ซึ่งทำให้เชื้อจุลชีพก่อโรคหมดฤทธิ์ แต่น้ำยาทำลายเชื้อไม่สามารถทำให้สปอร์ของเชื้อแบคทีเรียหมดฤทธิ์ในการก่อโรคได้

1.3.7 สารเคมีที่ใช้ทำลายเชื้อก่อโรคที่อยู่บนผิวหนังและเนื้อเยื่อของร่างกาย (Antiseptic)

1.3.8 น้ำยาทำลายเชื้อที่สามารถทำลายเชื้อจุลชีพทุกรูปแบบ รวมทั้งสปอร์ของเชื้อแบคทีเรียและเชื้อราได้ (Chemical Sterilant หรือ Chemosterilant)

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.1 ปัญหาและการแก้ไข

2.1.1 ความหมายของปัญหา

การที่มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เหล่าและมีการรวมตัวกันทำงาน มีการแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมเป็นเครื่องควบคุมความประพฤติ มีการจัดระบบ ระเบียบ มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ขึ้น เพื่อสามารถดำเนินงานอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในชุมชนนั้น แม้ว่าการอยู่ร่วมกันจะมีสิ่งเหล่านี้ควบคุม แต่การที่คนมาอยู่ร่วมกัน 2 คนหรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ย่อมเกิดปัญหา ดังเช่นองค์การที่มีพนักงานจำนวนมากทำงานร่วมกัน ย่อมเกิดปัญหา ปัญหาที่เกิดขึ้นมีหลายรูปแบบอันเนื่องมาจากพนักงานแต่ละคนมาจากที่ต่างๆ กัน ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรู้หลักการบริหาร โดยเฉพาะ

เมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น จะต้องรู้วิธีการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม เพราะการทำงานย่อมต้องเกิดปัญหา จึงมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ปัญหา” ไว้ดังนี้

วิระพล สุวรรณนันต์ (2533 : 1) กล่าวว่า ปัญหา คือ สภาพเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีแนวโน้มที่จะไม่ตรงกับความต้องการ

กิติ ดยัคคานนท์ (2533 : 200) อธิบายว่า ปัญหา คือ การที่สิ่งซึ่งจะเกิดขึ้น มีที่ทำหรือแนวโน้มว่าจะไม่ตรงกับสิ่งที่เราต้องการจะให้เกิดขึ้น

พวงเพ็ญ ชุณหปราณ (2533 : 4) กล่าวว่า ปัญหา คือ สิ่งที่เราเผชิญหน้าอยู่ เราอยู่ในสภาพการณ์ที่ไม่สามารถหาข้อมูลวิธีการหนึ่งวิธีการใดโดยเฉพาะมาแก้ไขสภาพการณ์นั้นได้ หรืออาจมีข้อมูลอยู่แล้วแต่ไม่สามารถนำมาใช้ได้

กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ (2536 : 38) กล่าวว่า ปัญหา คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วเป็นอุปสรรค ขัดขวางให้บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ และการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาจะต้องใช้กระบวนการที่เหมาะสม

เอกชัย กิสุขพันธ์ (2538 : 115) ให้ความหมายของปัญหาว่า หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความต้องการกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน

เบญจวรรณ ศรีโยธิน (2539 : 52) กล่าวว่า ปัญหา คือ เหตุการณ์ที่เบี่ยงเบนไปจากสิ่งที่ต้องการใช้กระบวนการต่างๆ เพื่อแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539 : 157) เขียน ปัญหา เป็นสมการดังนี้

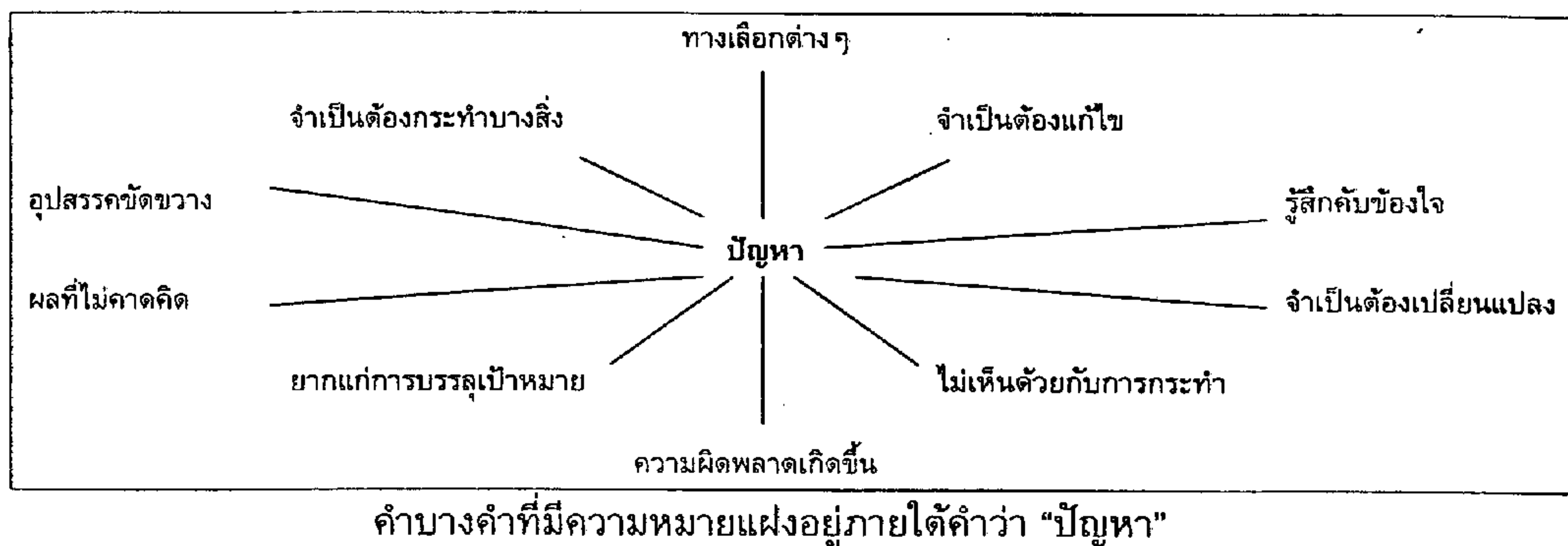
$$\text{ปัญหา} = (\text{ความคาดหวัง} - \text{สิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบัน}) \times \text{ความเกี่ยวข้อง}$$

แอนเดอร์สัน (Anderson. 1980 : 1) กล่าวว่า ปัญหาจะเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สอดคล้องระหว่างสิ่งที่เป็จริงกับสิ่งที่คาดหวัง โดยที่บุคคลไม่รู้หนทางในการไปถึงสิ่งที่ตนเองคาดหวัง

กิลลี (Gillies. 1994 : 401) กล่าวว่า ปัญหา คือ สถานการณ์ที่บุคคลไม่พร้อมที่จะตอบสนอง

เกทเชล (Schiever. 1991 : 39-40 ; citing Getzel. 1975) อธิบายว่า สถานการณ์ปัญหามี 2 ชนิด คือ ปัญหาที่มีลักษณะคงที่ รู้วิธีการแก้ปัญหาและทางออกของปัญหา (Present Problem) ส่วนปัญหาอีกชนิดหนึ่งเป็นปัญหาที่ไม่แน่นอนตายตัว ไม่รู้วิธีการแก้ปัญหาหรือทางออกของปัญหา (Discovered Problem)

ไบรอัน (คัมป์, มิลาน. 2542 : 79-81; อ้างอิงจาก Bryant. 1989. *Problem Management*. P.11) ใช้แบบฝึกหัดถามประชาชนกลุ่มหนึ่งและรวบรวมความหมายซึ่งคำว่า “ปัญหา” มีแก่พวกเขา ซึ่งปรากฏว่ามีการให้ความหมายแตกต่างกันไป 10 อย่าง ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 คำบางคำที่มีความหมายแฝงอยู่ภายใต้คำว่า “ปัญหา”

ที่มา: ไบรอัน (แสง จงสุจริตธรรม. 2542 : 79-81 ; อ้างอิงจาก Bryant. 1989 : 11)

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัญหา คือ สิ่งที่เกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคไม่ให้อบรรลุเป้าหมายหรือไม่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังจะให้เกิดขึ้น และต้องการกระบวนการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสม

2.1.2 องค์ประกอบในการปฏิบัติงาน

อัลบานีส (Albanese. 1981 : 204-225) เสนอว่าองค์ประกอบในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมีปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ความสามารถและทักษะ ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละคนที่ค่อนข้างคงทน ความสามารถหลายอย่างเกิดจากการเรียนรู้ตั้งแต่วัยเด็กและวัยรุ่น ทักษะเป็นระดับของประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะอย่าง ความสามารถและทักษะมีความสัมพันธ์กัน ความสามารถและทักษะสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยการเลือก การฝึกฝน และการพัฒนาของบุคคลได้ ดังนั้นในการทำงานของบุคคลที่แตกต่างกันทำให้เกิดความแตกต่างในการปฏิบัติงาน

1.2 การรับรู้บทบาท บุคคลจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็เมื่อต้องรับรู้ถึงหน้าที่ของงานที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ทศคติ ค่านิยม แรงจูงใจ เป็นลักษณะทางจิตที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคคลนั้นต้องการที่จะทำงานนั้นให้ได้ดี

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1 สภาพแวดล้อมระดับใกล้ (Immediate) เช่น สถานที่ทำงาน สภาพการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ เพื่อร่วมงาน

2.2 สภาพแวดล้อมระดับกลาง (Intermediate) เช่น จุดประสงค์ เป้าหมายขององค์กร ปรัชญา นโยบาย

2.3 สภาพแวดล้อมระดับไกล (External) เช่น ระบบการเมือง เศรษฐกิจ สังคม

2.1.3 วิธีการระบุปัญหา

ก่อนที่จะลงมือแก้ปัญหา เราจะต้องระบุปัญหาให้ได้ก่อน ซึ่ง รศนา อัมชะกิจ (2537 : 17-31) เสนอวิธีการไว้ดังนี้ คือ

1. การกำหนดหัวข้อปัญหา

1.1 เป็นการเผชิญปัญหาหรือกระทบปัญหา

1.2 ค้นหาแหล่งปัญหาหรือความหาปัญหา ได้แก่ ตั้งคำถามในประเด็นที่เกี่ยวข้อง สืบหา ข้อมูลเพื่อตอบคำถามให้ตรงประเด็น จำแนกเป็นรายการ

1.3 ประสบปัญหาหรือพบปัญหา กรณีที่พบปัญหาหลายปัญหา จะต้องพิจารณาเปรียบเทียบและจัดลำดับความสำคัญดังนี้ ความสำคัญของปัญหา ความเร่งด่วนของปัญหา ปมปัญหา ความละเอียดลึกซึ้งกว้างไกลของปัญหา โอกาสและความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา ผู้รับผิดชอบแก้ปัญหา นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาเรื่องความสำคัญที่มีต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และอยู่ในขอบข่ายที่จะเป็นผู้แก้ปัญหาหรือไม่

1.4 ค้นหาสมมติฐานปัญหาหรือหาปมปัญหา โดยปกติ หนึ่งปัญหาจะมีสมมติฐานเพียงหนึ่ง ในการแก้ปัญหาต้องแก้ที่ละปม

1.5 คบแต่งสมมติฐานหรือขัดเกลापมปัญหาตามสมควร คือ ถ้าสมมติฐานหรือปมปัญหา มีความหมายกว้างมากเกินไป จะต้องชี้เฉพาะหรือแยกรายละเอียดให้กระชับขึ้น ถ้าสมมติฐานหรือปมปัญหาไม่ชัดเจน ต้องทำให้เป็นที่เข้าใจมากที่สุดโดยความหมายคงเดิม และถ้าสมมติฐานหรือปมปัญหาเป็นนามธรรม ควรหาศัพท์ที่เป็นรูปธรรมซึ่งสามารถวัดได้มาทดแทน

1.6 การตั้งชื่อหรือการกำหนดหัวข้อปัญหา ควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร ข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย มีปมปัญหาเดียว เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับสภาพปัญหา ดึงดูดความสนใจ ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ สร้างประโยชน์ มีแนวทางที่จะประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา

2. การกำหนดสภาพแห่งปัญหา มีสาระสำคัญที่ควรพิจารณา คือ

2.1 การระบุระยะเวลาของการเบี่ยงเบนจากสภาพเหตุการณ์ตามเป้าหมาย ได้แก่ สภาพแห่งปัญหาในอดีตและปัจจุบัน สภาพแห่งปัญหาในอนาคต

2.2 การระบุความสัมพันธ์ระหว่างหัวข้อปัญหาที่ได้กำหนดแล้วกับปัญหาอื่น โดยจะต้องบรรยายให้ชัดเจนถึง การเกี่ยวข้องผูกพันกับปัญหาอื่นใดบ้าง ประกอบด้วยปัญหาย่อยอะไรบ้าง และเป็นปัญหาย่อยของปัญหาอื่นหรือไม่

2.3 การระบุสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พยายามหลีกเลี่ยงการอ้างถึงสภาพเหตุการณ์ที่ได้จากการคาดคะเนหรืออนุมาน

2.4 การระบุข้อมูล ทั้งที่เป็นรูปธรรม หรือข้อมูลที่มีอยู่เรียบร้อยพร้อมนำมาใช้

2.5 การระบุสภาพเหตุการณ์ของปัญหา หากสามารถระบุความเบี่ยงเบนที่แท้จริงได้ จะทำให้เข้าใจปัญหาได้มากขึ้นและถูกต้อง

3. การกำหนดวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย ประเภทของวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ ความสำคัญของวัตถุประสงค์ การเขียนวัตถุประสงค์

4. การกำหนดบทบาทของผู้แก้ปัญหา ควรพิจารณาบุคคลที่มีสภาพดังนี้ คือ

4.1 บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการแก้ปัญหา

4.2 บุคคลเดียวหรือตำแหน่งเดียว

4.3 กลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการพิจารณาแก้ปัญหา

4.4 บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบระดับเดียวกัน เพื่อความเข้าใจต่อปัญหาและสาเหตุ สามารถเลือกแนวทางแก้ไขที่เป็นไปได้

2.1.4 สาเหตุของปัญหา

นอกจากจะต้องระบุปัญหาได้แล้ว ยังต้องรู้จักประเภทของปัญหา เพื่อการแยกได้ถูกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพราะการแก้ปัญหาก็ต้องแก้ที่สาเหตุของปัญหา ถ้าสาเหตุสำคัญของปัญหาไม่ถูกค้นพบหรือถูกละเลยไป ปัญหาก็ยังคงเป็นปัญหาต่อไป ยุดา รักไทย และ ธนิกานต์ มามะศิริานนท์ (2542 : 45-47) ได้รวบรวมและนำเสนอประเภทของสาเหตุที่มักปรากฏอยู่ในสถานการณ์ต่างๆ ไป ได้แก่

1. 4 M ประกอบด้วย คน (Man) เครื่องจักร (Machines) วัสดุ (MaterialS) และ วิธีการ (Methods)

2. 4 P ประกอบด้วย สถานที่ (Places) ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedures) คน (People) นโยบาย (Policies)

3. 5 S ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม (Surroundings) ผู้ส่งมอบ (Suppliers) ระบบ (Systems) และทักษะความชำนาญ (Skills). รวมถึงความรวดเร็ว (Speed)

2.1.5 การวิเคราะห์ปัญหา

เมื่อทราบขั้นตอนในการระบุสาเหตุของปัญหาได้แล้ว จะต้องทำการวิเคราะห์ปัญหาต่อไป ซึ่ง ไพศาล มะระพุกษ์วรรณ และคณะ (2539 : 218-223) กล่าวว่า การวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีเหตุผลจะช่วยให้สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ดีขึ้น จึงลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีเหตุผลไว้ 7 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ระบุปัญหาอย่างชัดเจน ขั้นตอนนี้เรียกว่า “การค้นหาปัญหา” โดยจะต้องเรียนรู้ที่จะระบุขอบเขตของปัญหานั้นตั้งแต่ปัญหาเริ่มก่อตัวขึ้นแต่เนิ่นๆ และค้นหาสาเหตุของปัญหา

ขั้นที่ 2 รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัญหา สิ่งนี้จะป้องกันผู้บริหารด่วนสรุปสาเหตุของปัญหา และกำหนดแก้ปัญหาขณะที่ข้อเท็จจริงได้ถูกศึกษาโดยรอบด้าน ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องตรวจสอบรายละเอียดและที่มาของข้อมูลให้ถูกต้องก่อน

ขั้นที่ 3 นำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงสิ่งที่น่าจะเป็นสาเหตุของปัญหามากที่สุด และเลือกสาเหตุที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด ซึ่งวิธีการคือตัดสาเหตุที่ไม่น่าใช่ออกทีละสาเหตุ

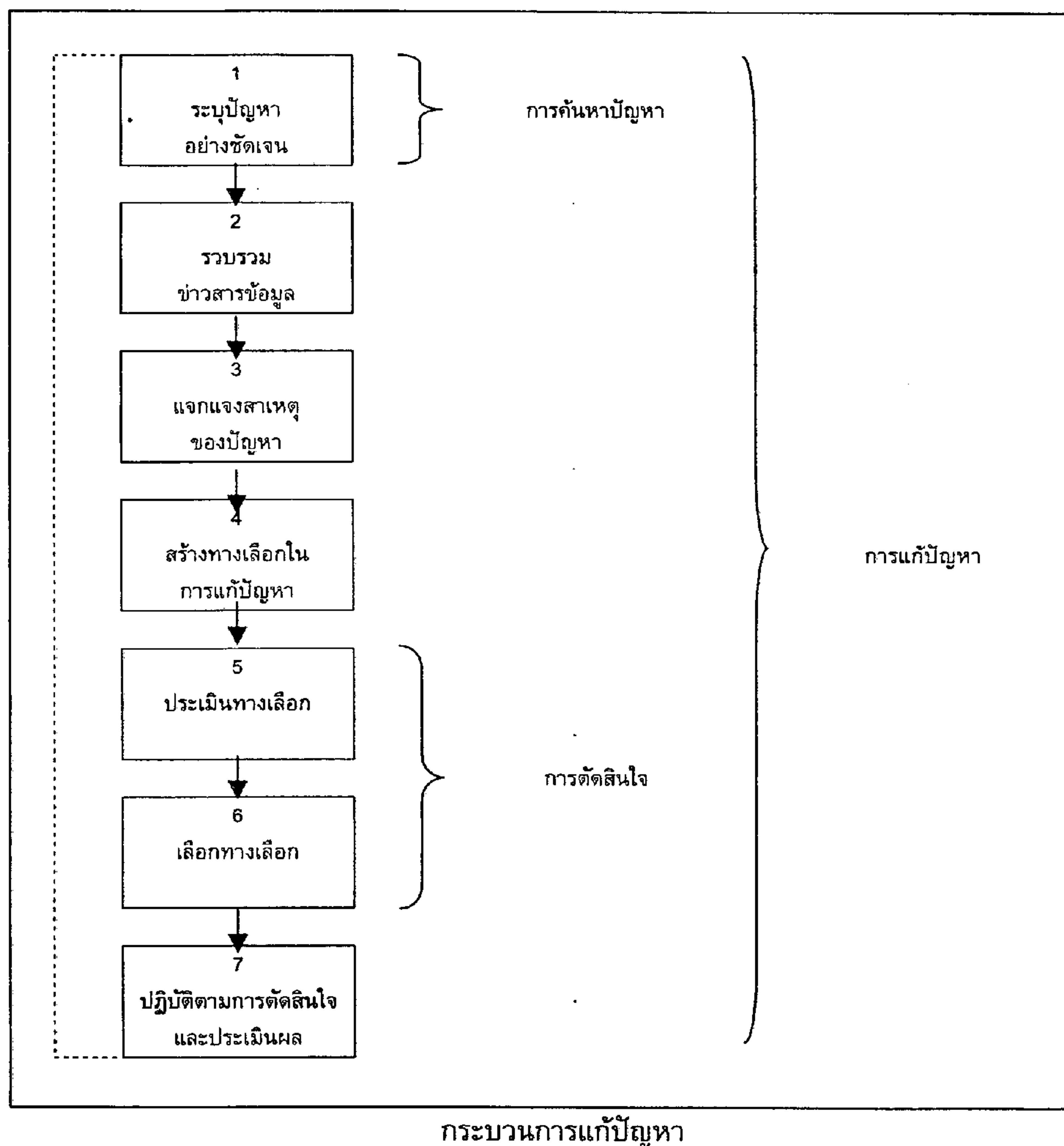
ขั้นที่ 4 สร้างทางเลือกของทางแก้ปัญหาหรือหนทางที่เป็นไปได้ที่จะทำการแก้หรือบรรเทาปัญหา ขั้นตอนนี้ต้องใช้ทักษะการวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์อย่างมาก ซึ่งแนวทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้อาจถูกคิดขึ้นมาอย่างมีเหตุมีผลและสร้างสรรค์ อาจเกิดจากความคิดของคนคนเดียวหรือเป็นความคิดของกลุ่ม

ขั้นที่ 5 ประเมินทางเลือก โดยอาจใช้เกณฑ์คณิตศาสตร์หรือดูจากข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก ซึ่งผลลัพธ์ที่เป็นไปได้อาจถูกประเมินขึ้นภายใต้เงื่อนไขข้อจำกัดขององค์กรและทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อความเสี่ยงที่คาดว่าจะได้รับ

ขั้นที่ 6 ตัดสินใจเลือกทางเลือกจากทางเลือกต่างๆ ซึ่งอาจจะอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลหรือความคิดสร้างสรรค์หรือทั้งสองอย่างพร้อมกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และต้องเลือกจากหลายๆ แนวทางเลือก

ขั้นที่ 7 นำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติและประเมินผลงาน ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่ายังมีปัญหาอะไรที่ต้องแก้ไข และอาจหมายถึงต้องกลับไปสู่ขั้นที่ 1 อีกครั้ง

ซึ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีเหตุผล 7 ขั้นตอนนี้ สามารถแสดงเป็นภาพได้ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กระบวนการแก้ปัญหา

ที่มา: ไพศาล มะระพฤกษ์วรรณ และคณะ (2539). การจัดการ. หน้า 222

2.1.6 การแก้ปัญหา

กุลวดี โจรณ์ไพศาลกิจ (2536 : 40) กล่าวว่า การแก้ปัญหา หมายถึง การใช้ความสามารถในกระบวนการคิดประกอบกับความรู้ ประสบการณ์ และวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่ต้องการ รวมทั้งพัฒนาความสามารถหรือความคิดใหม่

เบญจวรรณ ศรีโยธิน (2539 : 53) กล่าวว่า การแก้ปัญหา เป็นกระบวนการในการนำความรู้ ความคิด ประสบการณ์ และวิธีการต่างๆ มาผสมผสาน เพื่อใช้ในการแก้ไขสาเหตุของปัญหา

เอิร์ท (Hurst. 1993 : 2) กล่าวว่า ความหมายของการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับคำจำกัดความของปัญหาและทางออกของปัญหาตามลักษณะของปัญหา ว่าเป็นปัญหาชนิดที่มีโครงสร้างชัดเจน หรือเป็นชนิดที่มีโครงสร้างไม่ชัดเจน สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทต่างๆ

ฮัคคาเบ (Hurst. 1993 : 3 ; citing Huckabay. 1980.) กล่าวว่า กระบวนการของการแก้ปัญหาอาจมองได้ในรูปแบบของการเรียนรู้หลักการที่ผู้เรียนได้ค้นพบ ประยุกต์ความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ในการเรียนรู้ขั้นสูง และนำไปสู่การแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่แปลกใหม่

จากความหมายต่างๆ ที่ให้ เรื่องการแก้ปัญหา พอสรุปได้ว่า การแก้ปัญหา คือ การใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิด ประสบการณ์ และวิธีการต่างๆ มาใช้ในการแก้ไขสถานการณ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ในการแก้ปัญหานั้นมีผู้นำเสนอไว้หลากหลายกระบวนการ ซึ่งผู้วิจัยขอยกมากล่าวถึงดังนี้ คือ

วีระพล สุวรรณนันต์ (2533 : 7-14) ได้เสนอกระบวนการแก้ปัญหา 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ระบุปัญหา คือให้ทราบว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง
2. หาสาเหตุของปัญหา เพื่อการแก้ไขที่สาเหตุ ไม่ใช่ที่ตัวปัญหา
3. กำหนดจุดหมายในการแก้ปัญหา เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไข
4. กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาให้ถึงจุดมุ่งหมาย

ส่วน กิติ ดยัคคานนท์ (2533 : 199-217) ได้กล่าวถึงกระบวนการแก้ปัญหาประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. การระบุปัญหา ต้องระบุให้ชัดเจน จึงจะสามารถแก้ได้ตรงปัญหา ต้องแยกให้ออกกว่าเป็นตัวปัญหา อาการ เครื่องบ่งชี้ถึงปัญหา หรือสาเหตุของปัญหา ข้อควรระวังคืออย่าเอาอาการหรือสาเหตุของปัญหามาเป็นปัญหา ปัญหาที่ระบุต้องเป็นปัญหาที่แท้จริง ไม่ใช่ปัญหาผิวเผิน
2. สภาพและขอบเขตของปัญหา
3. การวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุของปัญหา
4. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา
5. การแก้ปัญหา

เมื่อประสานกับวิธีการทางวิทยาศาสตร์ สามารถเขียนเป็นขั้นตอนการแก้ปัญหาตามทีอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2534 : 276-277) ได้เขียนไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้คือ

- ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาปัญหา
- ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูล
- ขั้นตอนที่ 3 หาแนวทางในการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก

ขั้นตอนที่ 5 เลือกแนวทางที่ดีที่สุดตามที่ได้วิเคราะห์ข้อดีข้อเสียจากขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 6 นำไปใช้แก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 7 ประเมินผลการแก้ปัญหา

ส่วน สเปรงเคิล (Sprankle. 1995 : 3) เสนอขั้นตอนการแก้ปัญหาไว้ 6 ขั้นตอน คือ

1. ระบุปัญหา
2. ทำความเข้าใจกับปัญหา
3. ระบุทางเลือกเพื่อการแก้ปัญหา
4. เลือกวิธีที่ดีที่สุดจากทางเลือกในข้อ 3 ไปใช้
5. กำหนดวิธีการที่จะนำทางเลือกไปแก้ปัญหา
6. ประเมินผล

นอกจากนั้น เทเลอร์ (Taylor. 1997. : 329-330) ได้นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาไว้ 4 วิธี คือ

1. การลองผิดลองถูก (Trial and Error Problem Solving) เป็นวิธีการที่พยายามแก้ปัญหาด้วยแนวทางต่างๆ จนกระทั่งสามารถแก้ปัญหาได้ เป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่อาจก่อให้เกิดอันตรายในเวลาต่อมาได้

2. การหยั่งรู้ (Intuition) เป็นวิธีที่ไม่ได้รับการยืนยัน เพราะอาจเกิดจากการคาดเดา

3. การทดลอง (Experimental) เป็นวิธีที่สามารถควบคุมได้ดีกว่าการลองผิดลองถูก วิธีนี้จะกระทำโดยอาศัยความรู้และการวิจัย จึงน่าเชื่อถือมากกว่า 2 วิธีแรก

4. วิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบและใช้ได้ดีในห้องทดลองภายใต้เงื่อนไขที่มีการควบคุม

สุดท้ายที่จะกล่าวถึงเป็นการแก้ปัญหในทางพุทธปรัชญาตามที่ ดนัย เทียนพุ่ม (2530 : 60-62) รวบรวมและนำเสนอคือ การใช้วิธีสี่ 4 ซึ่งสามารถลำดับเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอน 1 ปัญหา (ทุกข์) ทุกข์ทำให้คนเดือดร้อนจึงเป็นปัญหา เช่น ทุกข์เพราะผิคนิด อันเป็นผลเนื่องมาจากรถติด

ขั้นตอน 2 สาเหตุแห่งปัญหา (สมุทัย) คือ เหตุให้เกิดทุกข์ ซึ่งเป็นสภาวะที่ปราศจากความรู้อันถูกต้อง จากตัวอย่างการผิคนิด ผู้ที่ผิคนิดไม่รู้สาเหตุที่แท้จริงว่าการมาผิคนิดของเพื่อนนั้นเพราะอะไร ก็จะโกรธ เลยทำให้ทุกข์หนักเข้าไปอีก

ขั้นตอน 3 การกำหนดจุดหมายในการแก้ปัญหา (นิโรธ) คือ ความดับสนิทแห่งทุกข์ ถ้าเราสามารถแสดงเหตุของสิ่งเหล่านั้นได้ จะดับเหตุได้ ซึ่งก็คือดับทุกข์นั่นเอง

ขั้นตอน 4 แนวทางแก้ไขปัญหา (มรรค) คือ หนทาง/วิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง ในทางพุทธปรัชญามี 3 อย่าง คือ ศีล เป็นความถูกต้องในการประพฤติ กระทำ ทางกาย วาจา สมาธิ เป็นความถูกต้องในการใช้กำลัง ปัญญา เป็นความถูกต้องของความเชื่อ

จากแนวทางการแก้ปัญหาที่มีผู้เสนอแนะไปหลากหลายนี้ ผู้วิจัยสามารถรวบรวมและสรุปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้ดังนี้ คือ

1. ระบุปัญหา
2. หาสาเหตุของปัญหา
3. วิเคราะห์หาแนวทางการแก้ปัญหา
4. แก้ปัญหา
5. ประเมินผล เพื่อนำมาปรับวิธีการแก้ปัญหา

2.2 การทำงานเป็นทีม

เนื่องจากผู้ได้บังคับบัญชาทีมงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงต้องมีวิธีการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นเพศหญิงด้วย ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอแนวคิดเทียบเคียงกับที่ วิญญู อังคนารักษ์ (2517 : 117-121) ได้เสนอวิธีทำงานร่วมกับข้าราชการสตรี ดังนี้ คือ

1. ทำใจให้เป็นกลาง
2. หมั่นตอบปัญหา แม้ว่าคำถามนั้นจะเป็นเรื่องง่ายๆ สักเพียงใดก็ตาม ลูกน้องผู้หญิงมักจะมีนิสัยอยากรู้ อยากเห็นมากกว่าลูกน้องผู้ชาย ซึ่งแสดงถึงความสนใจในการทำงาน
3. หมั่นตรวจงานบ่อยๆ ร้อยละ 82 ของลูกน้องสตรีชอบให้เจ้านายของเธอตรวจสอบงานของเธอเสมอๆ ตรงข้ามกับลูกน้องผู้ชายที่ไม่ชอบให้เจ้านายมาคอยเช็กงานอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะลูกน้องผู้หญิงจะมีความภูมิใจในผลงานของตนยิ่งกว่าผู้ชาย และยังทำให้เธอมีความสนใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
4. ลูกน้องผู้หญิงมีความแตกต่างกัน ความจริงแล้วลูกน้องผู้หญิงแต่ละคนมีความแตกต่างกันมากกว่าลูกน้องผู้ชาย เจ้านายจึงต้องเรียนรู้ลูกน้องแต่ละคน
5. ปฏิบัติโดยเท่าเทียมกัน คือจะต้องปฏิบัติหรือให้ความเสมอภาคกับลูกน้องผู้หญิงเช่นเดียวกับลูกน้องผู้ชาย
6. อย่าทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่สำคัญ คือ จะต้องให้โอกาสลูกน้องทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ว่าหญิงหรือชาย
7. ลักษณะบางประการของผู้หญิงที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ ผู้หญิงมักชอบการสมาคมมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อคำกล่าวดีหรือกล่าวชมมากกว่าชาย ผู้หญิงมีความสนใจต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงมีสภาพร่างกายต่างกว่าชาย (แข็งแรงน้อยกว่า)

นอกจากนี้ วิญญู อังคนารักษ์ (2517 : 7-10) ได้กล่าวว่าจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์อีกด้วย และได้กล่าวถึงธรรมชาติบางประการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. คนธรรมดาไม่ใช่คนธรรมดาไม่ (The common man is not common.) คนเรานั้นต่างกันไปประสบการณ์ ความหวัง ฯลฯ
2. เราแต่ละคนนั้นแก่เกินกว่าที่วันเกิดของเราแสดงไว้ (Each of us is much older than our birthdays indicate.) ในการทำงานนอกจากจะนึกถึงเหตุผลแล้ว บางครั้งยังต้องคำนึงถึงความรู้สึกด้วย
3. เราแต่ละคนนั้นมีค่ายิ่งกว่าที่เรามองเห็น (We are much more valuable than we appear to be.) ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของคนมีค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของที่ได้รับ
4. เราแต่ละคนเกิดมาโดยมีความสามารถพิเศษ (Each of us is born with extraordinary capacities.) มนุษย์ทุกคนมีความสามารถพิเศษทางใดทางหนึ่งอยู่ในตนเอง อยู่ที่ยังการนำออกมาใช้
5. คนแต่ละคนนั้นหวังที่จะได้มีอนาคตที่ดียิ่งขึ้นสำหรับตัวเขาเอง (Every single person hopes for an even-better future for himself.) ทุกคนต้องการที่จะมีอนาคตที่ดีกว่าที่ตนเองเป็นอยู่
6. ความสามารถของมนุษย์ในการที่จะเจริญเติบโตขึ้น (Human Capacity for Growth) ทุกคนสามารถที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นไม่ว่ากิจการใดก็ตาม ถ้ามีความตั้งใจจริง

ส่วน อินทนิล (2534ก : 24-37) ระบุไว้ว่า บุคคลจะปฏิบัติงานได้ดีขึ้นเมื่อเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน เพราะจะรู้สึกมั่นคง เป็นที่ยอมรับและมีความสุข เงินและตำแหน่งไม่ใช่ผลตอบแทนที่คนอยากจะได้เสมอไป

2.2.1 ความหมายของทีม

ทีมหรือทีมงาน พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 277) ได้ให้ความหมายว่า กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กัน รวมตัวกันขึ้นเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

นอกจากนี้ยังให้ความหมายของการสร้างทีมงานว่า หมายถึงกระบวนการพัฒนาบุคคลที่ทำงานด้วยกันให้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การนั้น โดยมีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 25) กล่าวว่า กลุ่มคน หมายถึง ชุดของบุคคลตั้งแต่ 2 คนหรือมากกว่า ที่รวมกันเข้าโดยทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งแต่ละคน ต่างฝ่ายต่างมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ที่รวมกันก่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน และซึ่งจะมีการสื่อสารความระหว่างกัน และปฏิบัติต่อเนื่องกันไปภายในกลุ่ม โดยปกติกลุ่มคนมักทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดตามสภาพของงาน

2.2.2 ลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 277) เสนอลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจบทบาทของแต่ละคนในกลุ่ม
2. สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงกัน
3. สมาชิกมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน
4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือกัน ช่วยคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้งานของทีมบรรลุเป้าหมาย
5. สมาชิกจะเกิดความขัดแย้งกันเฉพาะเรื่องงาน ไม่เอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
6. บรรยากาศการทำงานของทีมไม่ตึงเครียด มีความสะดวกสบายและไม่เป็นพิธีการ
7. คำนึงผลประโยชน์ของทีมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว

ส่วน ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 25) ให้คุณลักษณะของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. หน้าที่งานของสมาชิกในกลุ่มควรมีลักษณะการปฏิบัติต่อกันเป็นทีมงานที่ดี
2. สมาชิกภายในกลุ่มควรมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกิจกรรมของกลุ่ม
3. เป้าหมายของกลุ่มจะต้องมีความชัดเจนและร่วมกันพัฒนาภายในกลุ่ม
4. ทุกกลุ่มควรมีทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อช่วยให้งานที่เป็นเป้าหมายบรรลุผล
5. สมาชิกแต่ละคนควรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะที่สร้างสรรค์และทำประโยชน์ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม

และกฎเกณฑ์ที่สมาชิกกลุ่มต้องระลึกไว้เสมอ นั้น รศนา อัมชะกิจ (2537 : 41) เสนอไว้ดังนี้ คือ

1. สมาชิกทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกันในการดำเนินงานร่วมกัน
2. สมาชิกจะต้องรับฟังความคิดเห็นที่ดีของกันและกัน
3. สมาชิกจะต้องยอมรับและเห็นคุณค่าความสามารถในการคิดของแต่ละคน
4. ความสำเร็จของกลุ่มแสดงถึงประสิทธิภาพและความสามารถของสมาชิกในการดำเนินงานร่วมกัน

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมิให้เห็นได้ทั่วไปทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นบ้าน โรงเรียน โรงพยาบาล หน่วยงานต่างๆ จะต้องมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีทฤษฎีการทำงานเป็นทีมเข้ามาเกี่ยวข้องหลายทฤษฎี แต่ละทฤษฎีจะเน้นเนื้อหาที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันไป ทฤษฎีการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยจะนำมาเสนอเป็นทฤษฎีผลสัมฤทธิ์ของกลุ่ม (Theory of Group Achievement) ของสต็อกคิลส์ ตามที่ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 47-48) กล่าวถึง ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รวบรวมองค์ประกอบต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันไว้ 3 ประการ คือ

1. การรวมตัวกันของสมาชิก (Member Inputs) หมายถึงเมื่อบุคคลมารวมกลุ่มกัน จะมีการแสดงออกและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีการคาดหวังผลที่เกิดขึ้น ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 เมื่อสมาชิกรวมกลุ่มกันจะมีการแสดงออกระหว่างสมาชิก ซึ่งเป็นลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

1.2 การแสดงออกเป็นลักษณะของการโต้ตอบ โดยการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นหรือการให้ความร่วมมือ

1.3 ความคาดหวังเป็นส่วนที่จะช่วยให้สมาชิกรู้สึกพึงพอใจจากที่ได้เข้าร่วมกลุ่ม

2. สื่อกลางในการร่วมกันของกลุ่มสมาชิก (Mediating Variable) คือ เมื่อสมาชิกมีการแสดงออก มีปฏิสัมพันธ์และมีความคาดหวังผลร่วมกัน สิ่งที่จะช่วยให้เป้าหมายของกลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์คือ การกำหนดโครงสร้างของกลุ่มขึ้น เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับสมาชิก ประกอบด้วย

2.1 โครงสร้างที่เป็นทางการ (Formal Structure) หมายถึง การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ รายละเอียดของงาน สำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในกลุ่ม

2.2 โครงสร้างสำหรับบทบาทของสมาชิก (Role Structure) หมายถึง การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ รวมทั้งอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ผลสัมฤทธิ์ของกลุ่ม (Group Achievement) หมายถึง ผลที่เกิดจากการที่สมาชิกได้มาร่วมกิจกรรม มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีการคาดหวังและการแสดงตามโครงสร้างกลุ่ม ผลที่เกิดขึ้นคือ ผลงาน (Productivity) ขวัญและกำลังใจในกลุ่มสมาชิก (Group Moral) และความสามัคคีระหว่างสมาชิก (Group Cohesion)

2.2.4 กระบวนการในการสร้างทีม

พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 278) กล่าวว่า กระบวนการในการสร้างทีมเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้กลุ่มหรือทีมมีประสิทธิภาพ จึงได้เสนอกระบวนการในการสร้างทีมไว้ 5 ข้อดังนี้

1. ประชุม อภิปราย และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของทีม เป้าหมาย ระยะเวลาการทำงาน และลักษณะของงานที่จะต้องรับผิดชอบ

2. อภิปรายความสำคัญระหว่างสมาชิก โดยกล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ แผนการจัดระบบงาน ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของระบบ

3. พัฒนากลไกการติดต่อสื่อสารภายในทีมให้มีประสิทธิภาพ

4. ดำเนินการวางแผนพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานให้แก่สมาชิกในทีม รวมทั้งการละลายพฤติกรรม ให้กลายเป็นที่ยอมรับและเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

5. ประชุมติดตามผลการทำงานเป็นทีมเป็นระยะ เพื่อแก้ไขปัญหที่อาจเกิดขึ้น

2.2.5 ปัญหาของกลุ่ม/ทีม

การทำงานที่เป็นกลุ่มย่อมต้องมีปัญหาเกิดขึ้นได้เสมอ เนื่องจากความแตกต่างของสมาชิกภายในกลุ่ม ดังนั้นหากรู้และเข้าใจสภาพของปัญหา อาจช่วยให้กลุ่มป้องกันหรือหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาได้ ตามที่วินิจ เกตุขำ และ คมเพชร จัตรศุภกุล (2522 : 92-97) รวบรวมไว้ดังนี้

1. ปัญหาด้านวินัยในกลุ่ม (Discipline) ตามอุดมคติของประชาธิปไตย สมาชิกจะเป็นผู้รู้สิทธิหน้าที่ของการเป็นสมาชิกที่ดี แต่กลุ่มต่างๆ มักไม่เป็นไปตามอุดมคติที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงเกิดปัญหาในกลุ่มขึ้นได้

2. ปัญหาด้านความรู้สึกเฉยเมย (Apathy) บางครั้งอาจจะมีสมาชิกในกลุ่มแสดงพฤติกรรมเฉยเมยออกมาให้เห็น กลุ่มก็อาจจะพบอุปสรรคในการทำงานที่ต้องแก้ไข

3. ปัญหาด้านความขัดแย้งและการแตกแยกของสมาชิกในกลุ่ม (Conflict and Dissension) โดยหลักของพลวัตแห่งกลุ่ม สมาชิกทุกคนควรเคารพในความคิดเห็นของบุคคลอื่น แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติ มักไม่ค่อยพบสมาชิกที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นด้วยดี จึงทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ในกลุ่ม

4. ปัญหาเกี่ยวกับความเห็นที่สอดคล้องของสมาชิก (The Problem of Consensus) ซึ่งมีหลายลักษณะ บางครั้งอาจเนื่องจากไม่ประสงค์จะมีความขัดแย้งกับสมาชิกกลุ่มใหญ่ บางครั้งจากความเบื่อหน่ายในความล่าช้าของการประชุม

5. ปัญหาเกี่ยวกับสมาชิกที่กลุ่มไม่ยอมรับ (Fringe Members) โดยทั่วไปสมาชิกทุกคนต้องการการยอมรับจากกลุ่ม เนื่องจากทำให้รู้สึกปลอดภัย แต่อาจมีเหตุการณ์ที่กลุ่มไม่ยอมรับสมาชิกบางคนได้ อาจจะเนื่องมาจากสมาชิกผู้นั้นชอบสร้างปัญหาจากการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมบุคลิกภาพ หรือภูมิหลังก็เป็นได้

6. ปัญหาเกี่ยวกับการไม่รู้จะเริ่มดำเนินงานอย่างไร (How to Get Action) บางครั้งกลุ่มอาจเกิดความรู้สึกว่าไม่รู้จะเริ่มดำเนินงานอย่างไร จึงจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและไม่มีปัญหา

2.3 การสื่อสาร

2.3.1 ความหมายของการสื่อสาร

มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารหรือการติดต่อสื่อสารไว้หลายความหมายดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 118) ว่าการติดต่อสื่อสาร คือ สื่อหรือเครื่องมือที่มนุษย์ใช้สำหรับการเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันกับฝ่ายอื่นๆ โดยทั่วไปหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540 : 107) ว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการทางการบริหารที่จะส่งข่าวสารและความเข้าใจของบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง หรือจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อ

ช่วยให้การประสานงานดีขึ้น และช่วยให้ทุกคนในหน่วยงานได้เข้าใจความเคลื่อนไหวของการทำงานอย่างทั่วถึง

พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 226) ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อส่งข่าวสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและทำที่ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจ

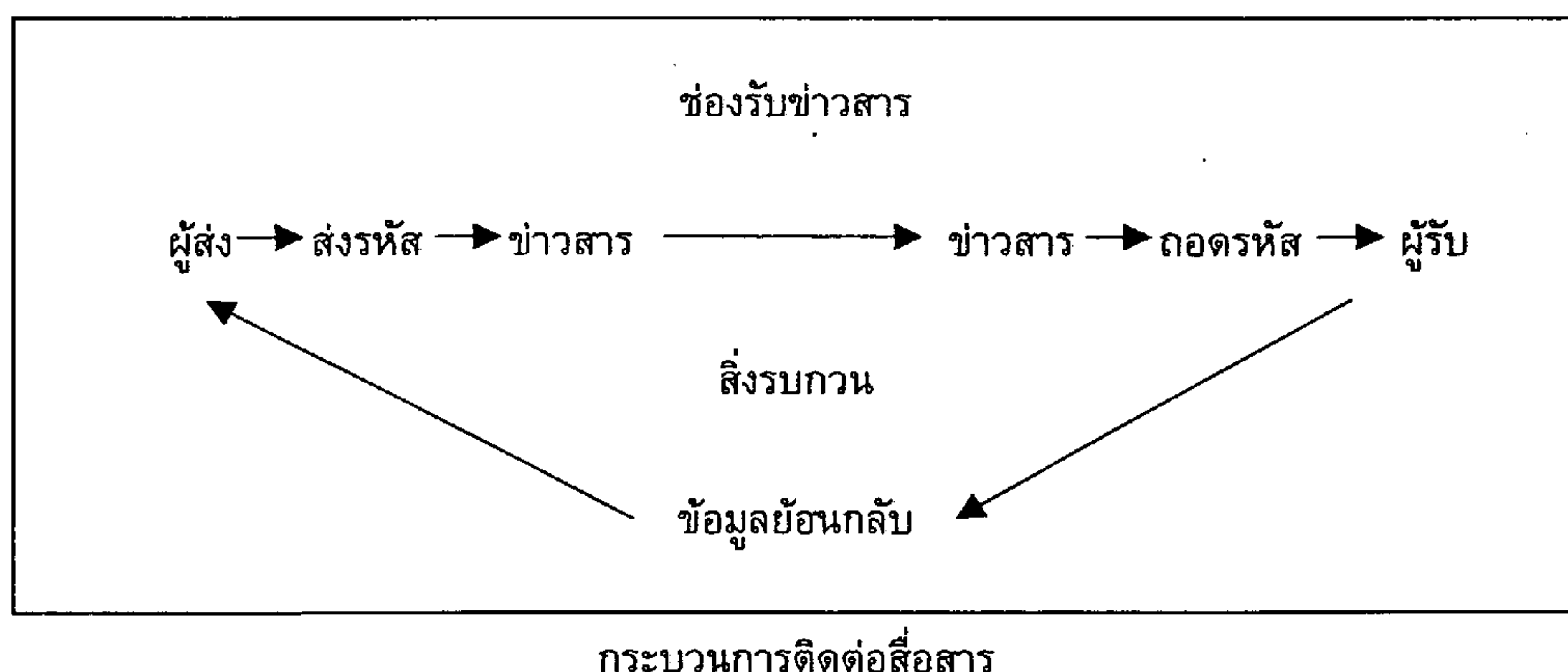
2.3.2 จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540 : 234) ให้จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ 2 ประการ คือ

1. เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี และเกิดพลังความสามารถของกลุ่มปฏิบัติงาน
2. ช่วยสร้างทัศนคติที่จำเป็นสำหรับกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ความร่วมมือและเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

2.3.3 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยกระบวนการที่มีลักษณะตามที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 146-149) เสนอไว้ดังนี้คือ ผู้ส่ง (Sender) · ส่งรหัส (Encoding) ข่าวสาร (Message) ช่องรับข่าวสาร (Channel) ผู้รับ (Receiver) การถอดรหัส (Decoding) สิ่งรบกวน (Noise) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แสดงดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 รูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ที่มา: ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. หน้า 146-149.

จากรูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสารสามารถอธิบายเพิ่มเติมดังนี้

1. ผู้ส่ง (Sender) หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน ผู้แสดง มีข่าวสาร ความคิดเห็น ที่ต้องการส่งไป เรียกว่า ความคิด (Ideation) ซึ่งสำคัญที่สุดและเป็นพื้นฐานของข่าวสาร ดังนั้นผู้ส่งจึงต้องคิดเป็นลำดับ ให้แจ่มแจ้ง และมีความหมายก่อนส่ง
2. ส่งรหัส (Encoding) การเรียบเรียงข่าวสารเป็นคำพูด สัญลักษณ์ การแสดง การส่งรหัสนี้เป็นสิ่งจำเป็น เพราะข่าวสารจะส่งผ่านไปผู้อื่นได้ด้วยการมีสื่อ ฉะนั้นการใช้สื่อที่ถูกต้องและง่ายจะสะดวกแก่ผู้รับ
3. ข่าวสาร (Message) มี 2 รูปแบบคือ ข่าวสารที่ใช้วาจา ได้แก่ คำพูด การเขียน และข่าวสารที่ไม่ใช้วาจา ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์ ซึ่งประสิทธิภาพของข่าวสารจะต้องประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ความกลมกลืน เนื้อหา ความต่อเนื่อง ช่องทางที่ส่งข่าวสาร ความชัดเจน ความสามารถของผู้รับ
4. ช่องรับข่าวสาร (Channel) เป็นการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งช่องข่าวสารต้องตรงตามความต้องการของผู้รับด้วยจึงจะมีประสิทธิภาพ
5. ผู้รับ (Receiver) ผู้รับที่ดีต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ต้องฟังจับใจความได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับวัยของผู้รับ เพศ การศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ บริเวณที่อยู่อาศัย ศาสนา เชื้อชาติและภาษาที่ต่างกัน
6. การถอดรหัส (Decoding) เป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับ ซึ่งมีขั้นตอนและขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้รับ
7. สิ่งรบกวน (Noise) สิ่งรบกวนอาจทำให้การส่งข่าวสารเกิดความเข้าใจผิดและตีความหมายผิดไปด้วย
8. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการตีกลับของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีรูปแบบของการย้อนกลับแตกต่างกันไป

2.3.4 รูปแบบที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบและลักษณะที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540 : 235) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้ คือ

1. ด้วยวาจา เช่น การสั่งงาน การรายงาน การประชุมปรึกษางาน
2. ด้วยการเขียน เช่น การออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร ประกาศ จดหมายเวียน
3. ด้วยการสังเกตและเรียนรู้ท่าทีของแต่ละคน จะทำให้ทราบบรรยากาศในหน่วยงาน นิสัยใจคอ และทัศนคติของคนในหน่วยงาน
4. ด้วยตัวเลข เช่น การลงทะเบียน การใช้รหัส
5. ด้วยรูปภาพและแผนภูมิ เช่น สถิติ
6. ด้วยรหัสการส่งสัญญาณต่างๆ เช่น สัญญาณไฟ

2.3.5 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารนั้นมีผู้เสนอความคิดเห็นไว้หลายลักษณะ ดังเช่น พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 228) กล่าวว่าอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารมีสาเหตุจาก

1. สภาพทางกายของผู้ส่งและผู้รับ เช่น การพูดไม่ชัด ประสาทหูไม่ปกติ
2. สภาพทางจิตของผู้ส่งและผู้รับ เช่น อารมณ์ สภาพเช่นนี้ส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคล
3. เครื่องมือและอุปกรณ์บกพร่อง เช่น สภาพห้องที่ใช้ไม่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมดัง
4. ผู้ส่งผู้รับขาดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่

นอกจากนั้น ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 126) ให้ความเห็นว่าการติดต่อสื่อสารมีอุปสรรคเกิดขึ้นได้ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การมีระดับชั้นมากเกินไป
2. โครงสร้างองค์การไม่ได้มีการระบุจุดมุ่งหมายและหน้าที่งานไว้ชัดเจน
3. หน่วยงานต่างๆ ในโครงสร้างอยู่ห่างไกลกัน
4. การมองข้ามและไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
5. แนวโน้มของผู้ชำนาญงานตามหน้าที่งาน มักใช้ภาษาที่ตนเองถนัด โดยไม่สนใจผู้ฟัง
6. การใช้ภาษาย่อหรือศัพท์เฉพาะที่คนทั่วไปไม่เข้าใจ
7. ขาดการวางแผน และไม่ได้กำหนดหัวข้อสำคัญต่างๆ ก่อนการเจรจาสื่อความ
8. ใจลอย ไม่ได้ฟังสิ่งที่คนอื่นพูด

2.3.6 วิธีทำให้การติดต่อสื่อสารดีขึ้น

การสื่อสารที่ดีนั้น ราบี (ธีรจิต บุรุษพัฒน์. 2541: 77 ; อ้างอิงจาก Rabey. 1983) ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการฟังที่ถูกต้อง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายไว้ดังนี้

1. ไม่ขัดจังหวะ
2. ไม่สรุป
3. พยายามเข้าใจเหตุผลที่แฝงอยู่ในข้อความ
4. ถ้าเพื่อให้เข้าใจกระจ่างขึ้น
5. อย่าแสดงปฏิกิริยาเร็วเกินไป
6. รวบรวมข้อมูลทั้งหมด อย่าคิดว่า “ฉันตัดสินใจได้แล้ว ไม่ต้องการข้อมูลอีก

เพราะจะทำให้ฉันสับสน”

2.4 การตัดสินใจ

2.4.1 ความหมายของการตัดสินใจ

เรน (ศจี อนันต์นพคุณ. 2542 : 164 ; อ้างอิงจาก Wren. 1974) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการเลือกหนทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งจากบรรดาทางเลือกต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์บางประการประกอบการพิจารณาในการเลือก

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539 : 151) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการเลือกการปฏิบัติทางหนึ่งทางใดจากหลายๆ ทาง ตามปกติการตัดสินใจมักจะเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ยุ่งยากและมีวิธีการแก้หลายอย่างเสมอ จึงเป็นหน้าที่ของผู้ตัดสินใจว่าจะเลือกวิธีใดไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลดีแก่หน่วยงานมากที่สุด

พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 97) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ กระบวนการเลือกแนวทางปฏิบัติที่คิดว่ามีความเหมาะสมมาใช้ในสถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ

สมยศ นาวิการ (2536 : 144) ให้ความหมายว่า เป็นการเลือกทางเลือกต่างๆ

2.4.2 หลักในการตัดสินใจ

วิธีการที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดมีหลักในการตัดสินใจตามที่ ศจี อนันต์นพคุณ (2542 : 164-165) ให้ไว้มีดังนี้

1. ควรแยกกระบวนการคิดเรื่องราวต่างๆ ออกจากกระบวนการประเมินเพื่อตัดสินใจ ปัญหา ทั้งนี้เพราะกระบวนการประเมินที่อยู่ในช่วงหลังของขั้นตอนการตัดสินใจ จะทำได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของกระบวนการคิดเรื่องราวที่อยู่ในขั้นแรกๆ
2. การที่จะให้การตัดสินใจแก่ปัญหาต่างๆ สำเร็จและได้ผลดี ผู้ตัดสินใจจะต้องมีความพยายามและมีกำลังใจที่จะเอาชนะต่ออุปสรรคต่างๆ อย่างจริงจังและไม่ย่อท้อ
3. ผู้ตัดสินใจจะต้องให้ความสนใจกับตัวปัญหา และไม่ควรรีบด่วนหาคำตอบ ตลอดกระบวนการตัดสินใจ เพื่อให้เห็นปัญหาอย่างชัดเจน
4. ในช่วงการตัดสินใจ จะต้องสมมติตัวเองให้เสมือนหนึ่งอยู่ในบรรยากาศของปัญหาที่กำลังเผชิญ จะช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มหรือได้ทางเลือกใหม่
5. เมื่อกลับไปอยู่ในบรรยากาศของการตัดสินใจอีกครั้งภายหลังข้อ 4 จะช่วยให้เกิดทางเลือกต่างๆ ที่มีคุณภาพมากขึ้น
6. ผู้ตัดสินใจจะต้องมีความมั่นคง ไม่อ่อนไหว ไม่คล้อยตามอิทธิพลของกลุ่ม

2.4.3 เทคนิคในการตัดสินใจ

เทคนิคที่ใช้ประกอบการตัดสินใจมีมากมายหลายเทคนิค และเทคนิคที่นิยมนั้น แหล่งเดิม (2542 : 165-167) ได้นำเสนอไว้ดังนี้ คือ

1. ใช้สัญชาตญาณ (Intuition) เป็นการตัดสินใจที่เกิดโดยความรู้สึกของผู้ตัดสินใจ นิยมใช้กับเรื่องที่เกิดขึ้นในระยะสั้นๆ และมีอิทธิพลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ
2. ยึดข้อเท็จจริง (Facts) เป็นการนำข้อเท็จจริงมาใช้ในการตัดสินใจ น่าเชื่อถือ เพราะมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือมาสนับสนุน
3. ยึดถือประสบการณ์ (Experience) เป็นการตัดสินใจตามแนวการตัดสินใจที่เคยทำมาแล้ว เมื่อพบปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะคล้ายคลึงกัน มักจะตัดสินใจแบบเดียวกัน วิธีนี้ใช้กันเป็นประจำ
4. ใช้วิธีวิจัยปฏิบัติการ (Operations Research) เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ในแต่ละวิธี เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด การตัดสินใจวิธีนี้ ควรใช้กับปัญหาที่เกี่ยวกับเวลา ค่าใช้จ่าย และการผลิต
5. การจำลองสภาพการณ์ (Simulation) เป็นการทำให้ปัญหานั้นคล้ายหรือสอดคล้องกับผลสำเร็จครั้งก่อน คือเลียนแบบสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว
6. วิธีสร้างความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เทคนิคนี้เหมาะสำหรับการทำเป็นกลุ่ม ใช้วิธีระดมสมองจากการประชุมกลุ่มเล็กๆ เพื่อรวบรวมแนวความคิดที่ครอบคลุมและมีเหตุผลมากที่สุด วิธีนี้อาจจะเสียค่าใช้จ่ายสูง แต่ได้ผลคุ้มค่า
7. การรีรอ (Delay tactics) การรีรอคือ ยังไม่ตัดสินใจในเรื่องที่ควรจะต้องตัดสินใจ เนื่องจากบางครั้งอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหานั้นบรรเทาลง การใช้เทคนิคนี้ในบางสถานการณ์อาจทำให้เกิดผลเสียต่องาน จึงควรพิจารณาก่อนใช้เทคนิคนี้

เทคนิคการตัดสินใจตามที่ พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 97) นำเสนอเป็นดังนี้

เทคนิคการตัดสินใจ		
ประเภทของการตัดสินใจ	แบบดั้งเดิม	แบบสมัยใหม่
การตัดสินใจตามแผน (Programmed Decisions)	1. การใช้วิธีที่เคยปฏิบัติ 2. การอาศัยวิธีการที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน 3. การพิจารณาจากโครงสร้างขององค์กร	1. การวิจัยเชิงปฏิบัติการ นำรูปแบบการวิเคราะห์ทางคณิตศาสตร์มาใช้ 2. กระบวนการด้านข้อมูล (Data Processing)
การตัดสินใจไม่เป็นไปตามแผน (Non Programmed Decisions)	1. การใช้ดุลยพินิจ การใช้เหตุผลของตนเองและการสร้างสรรค์ 2. กฎต่างๆ ที่ไม่แน่นอน 3. การคัดเลือกและฝึกอบรมของผู้บริหาร	1. กระบวนการแก้ปัญหาโดยอาศัยความชำนาญการ 1. การฝึกอบรมเป็นผู้ตัดสินใจ 2. สร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครื่องช่วยการตัดสินใจ

2.4.4 ข้อควรคำนึงในการตัดสินใจ

ก่อนการตัดสินใจแก้ปัญหาใดๆ ควรรู้องค์ประกอบที่จะช่วยให้การตัดสินใจได้ดีขึ้นจากคุณลักษณะที่ ยุดา รักไทย และ ธนิชานนท์ มามะศิริรานนท์ (2542 : 125-126) นำเสนอไว้คือ

1. คุณภาพ (Quality) คือ การตัดสินใจที่ทำให้เราสามารถใช้โอกาสหรือปัญหาให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพราะข้อผิดพลาดต่างๆ นั้นหมายถึงการสูญเสีย ดังนั้นจึงต้องใช้ทรัพยากรทั้งหมดที่หามาได้ ไม่ว่าจะเป็นคน เครื่องมือ ฯ เพื่อทำการเก็บและบริหารข้อมูล วิจัย วิเคราะห์และประเมินตัวเลือกต่างๆ

2. ความเร็ว (Speed) หมายถึง ต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วให้ทันกับสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขัน หากตัดสินใจช้าอาจมีผลทำให้ด้อยประสิทธิภาพลง

3. พันธะหน้าที่ (Mission) หมายถึง การทำหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งนอกจากจะมีความรับผิดชอบในพันธะหน้าที่ของตนเองแล้ว ยังต้องพยายามให้คนอื่นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามพันธะหน้าที่ของเขาด้วย

2.4.5 กระบวนการตัดสินใจ

รศนา อัสชะกิจ (2537 : 96) ให้ข้อเสนอแนะในกระบวนการตัดสินใจ ดังนี้

1. การระดมสมองร่วมกันเป็นทีมงาน
2. กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
3. ศึกษาเอกสารทางวิชาการ คู่มือหรือสิ่งที่เกี่ยวข้อง
4. ศึกษาย้อนหลังไปจนถึงแหล่งกำเนิดเบื้องต้น เพื่อเข้าใจความเป็นมา
5. ดำเนินการโดยประยุกต์ความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์
6. ปรีกษาหาหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2534 : 57-60) ให้ความเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจไว้ 9 ข้อ คือ

1. วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและการคาดสถานการณ์ในอนาคต จะช่วยให้การตัดสินใจนั้นตรงกับประเด็นปัญหาในปัจจุบัน และเกิดประโยชน์สูงสุดเมื่อได้ลงมือปฏิบัติ
2. กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การและผู้บริหาร เพื่อความรอบคอบ เหมาะสมและเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการแก้ปัญหา
3. การระบุประเด็นปัญหา จะทำให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง
4. จำแนก จัดลำดับปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อให้รู้ว่าปัญหาใดสำคัญและมีผลกระทบอย่างไร
5. สร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา เพื่อให้มีทางเลือกหลายๆ ทางในการตัดสินใจ
6. ประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา เพื่อให้ได้ผลดีเมื่อนำไปใช้ ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

- 6.1 จะต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงของปัญหาที่เกี่ยวข้อง
- 6.2 จะต้องพิจารณาทางเลือกที่ง่ายแก่การปฏิบัติการ
- 6.3 จะต้องพิจารณาทางเลือกที่แก้ปัญหาได้ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ
- 6.4 จะต้องคำนึงถึงจังหวะเวลาที่เหมาะสมของการตัดสินใจแก้ปัญหา
- 6.5 จะต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด
7. ตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด ซึ่งมีข้อควรคำนึงดังนี้
 - 7.1 ทางเลือกนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้
 - 7.2 ทางเลือกนั้นเป็นไปตามเกณฑ์การจัดลำดับปัญหาที่ได้กำหนดไว้
 - 7.3 การตัดสินใจนั้นควรได้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุด
 - 7.4 การตัดสินใจนั้นสามารถนำไปปฏิบัติได้
8. การนำทางเลือกไปปฏิบัติ การตัดสินใจที่ดีต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งเงื่อนไขที่จะช่วยในการดำเนินการให้เป็นไปตามทางเลือกที่ตัดสินใจไว้ คือ
 - 8.1 ผู้เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจจะต้องยอมรับและให้ความร่วมมือในการทำงาน
 - 8.2 ต้องมีการมอบหมายให้นำไปปฏิบัติ
 - 8.3 คำนึงถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมในการนำไปปฏิบัติ
9. การติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามที่คาดหมายไว้หรือไม่

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2537 : 259-278) กล่าวถึงขั้นตอนที่สำคัญ 6 ขั้นตอนในการตัดสินใจไว้ดังนี้

1. การรับรู้ปัญหา คือต้องมีความสามารถในการพิจารณาว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง
2. การระบุปัญหา เพื่อให้เห็นชัดและรู้ว่าอะไรคือสาเหตุ
3. การสร้างหรือกำหนดทางเลือก คือการเสนอแนะวิธีหรือแนวปฏิบัติต่างๆ สำหรับการแก้ไข วิธีที่นิยมใช้คือการระดมสมอง
4. การประเมินทางเลือก พิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง
5. การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด มักคำนึงถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
6. การดำเนินการและติดตามผลที่ได้ตัดสินใจ การดำเนินการจะมีประสิทธิภาพก็เมื่อผู้ปฏิบัติเต็มใจหรือสามารถปฏิบัติได้

2.4.6 อุปสรรคในการตัดสินใจ

ศจี อนันต์นพคุณ (2542 : 168) ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่เป็นอุปสรรคในการตัดสินใจไว้ดังนี้

1. ขาดข้อมูลและข่าวสารที่จะนำมาประกอบการพิจารณาเพื่อตัดสินใจ ข้อมูลที่ได้มาอาจไม่เพียงพอ หรืออาจได้มาจากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือ
2. ขาดความรู้และประสบการณ์
3. ความยากในการคาดการณ์อนาคต
4. ลักษณะนิสัยของผู้ปฏิบัติงาน
5. การตัดสินใจที่มีความระมัดระวังเกินไป
6. เหตุผลด้านการเมืองหรืออิทธิพล
7. งบประมาณและเวลาที่จำกัด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์-ปลอดเชื้อ ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัยอื่นๆ ที่สนับสนุนหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่สามารถนำมาเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ และ/หรืองานโดยทั่วไป ดังนี้

สุกัญญา คมสัน (2540 : 102-103) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีเผชิญภาวะเครียดและพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการใช้กลวิธีเผชิญภาวะเครียดไม่แตกต่างกัน เพศแตกต่างกันมีการใช้กลวิธีเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าไม่แตกต่างกัน แต่ใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกัน สำหรับระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันจะมีการใช้กลวิธีเผชิญภาวะเครียดแตกต่างกัน

ลดาวัลย์ อุ่นประเสริฐพงศ์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการติดเชื้อของระบบทางเดินปัสสาวะในผู้ป่วยกระเพาะปัสสาวะพิการที่ทำการสวนปัสสาวะเป็นระยะๆ ด้วยเทคนิคสะอาดและที่ใส่สายสวนปัสสาวะไว้ด้วยเทคนิคปลอดเชื้อ ผลการศึกษาพบว่า อุบัติการณ์และระยะเวลาของการติดเชื้อไม่มีความแตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 กล่าวคือ ผู้ป่วยได้รับยาปฏิชีวนะจะมีอุบัติการณ์และระยะเวลาการติดเชื้อโรคต่ำกว่าผู้ป่วยที่ไม่ได้รับยาปฏิชีวนะ

อะเคือ อุณหเลขกะ (2544 : 2) เขียนไว้ในเรื่องการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อว่า จากรายงานการสอบสวนการระบาดของเชื้อ *Pseudomonas cepacia* ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ป่วยเกิดการติดเชื้อและพบเชื้อ colonize ที่ระบบทางเดินหายใจ ผลการสอบสวนพบการปนเปื้อนของเชื้อ *P. cepacia* ในอุปกรณ์เครื่องช่วยหายใจ เนื่องจากการทำลายเชื้อไม่เหมาะสม

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เซฟเฟอร์ (สงศรี กิตติรักษตระกูล. 2536 : 28 ; อ้างอิงจาก Shaeffer. 1986 : 735-746) พบว่าร้อยละ 80 ของผู้ติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะเกิดจากการใช้เครื่องมือ

โฟล์คแมน และลาซารัส (Folkman and Lazarus. 1980 : 219-239) ศึกษาวิธีเผชิญปัญหา กับภาวะที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของคนปกติวัย 45-64 ปี จำนวน 100 คน โดยศึกษาเป็นระยะเวลา 1 ปี และใช้วิธีสัมภาษณ์เกี่ยวกับภาวะเครียด โดยสัมภาษณ์ทุกคน คนละ 4 สัปดาห์ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาโดยใช้แบบวัดวิธีเผชิญปัญหา มี 68 ข้อคำถาม โดยวิธีเผชิญปัญหาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่มุ่งแก้ปัญหา และกลุ่มที่มุ่งลดความเครียด ผลการศึกษาพบว่า การเผชิญปัญหากับภาวะเครียดของทั้งสองกลุ่มใช้วิธีเดิมเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นค่อนข้างน้อย เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแตกต่างกันและบุคคลใช้วิธีเผชิญปัญหาที่เป็นผลมาจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และบุคคลนิยมใช้วิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องงานหรือเมื่อคาดว่าจะสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม และจะใช้วิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งลดความเครียดเมื่อเผชิญปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพหรือเมื่อประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ยอมรับและมีความท้อถอยเกิดขึ้น และยังพบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้วิธีเผชิญปัญหาชนิดต่างๆ

เลวิส และโรบินสัน (พัชรินทร์ สุตันตปฤดา. 2535 : 29; อ้างอิงจาก Lewis; & Robinson. 1986 : 38-43) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ความรุนแรงของภาวะเครียดและพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียด ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงที่พบบ่อยคือ ปัญหาเนื่องมาจากประสบการณ์ของแพทย์ รองลงมาคือสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บริหารการพยาบาลกับตัวพยาบาลและปัญหาการติดต่อสื่อสาร ความรุนแรงของภาวะเครียดซึ่งวัดจากปฏิกริยาการตอบสนองต่อความเครียดที่พบได้แก่ ความรู้สึกกับข้อใจ อาการอ่อนเพลีย และอาการปวดศีรษะ ส่วนพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดที่มีประสิทธิภาพที่ใช้บ่อย ได้แก่ การพูดคุยปรึกษาปัญหากับเพื่อนร่วมงาน การหาวิธีการแก้ปัญหาและการพักผ่อนโดยการดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือ และพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดที่มีประสิทธิภาพที่ใช้บ่อยได้แก่ การดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน การพูดคุยปรึกษาปัญหากับสมาชิกในครอบครัว และมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน

บอร์เดอร์ และคณะ (สงศรี กิตติรักษตระกูล. 2536 : 28 ; อ้างอิงจาก Borders, et al. 1984 : 124) รายงานว่า ผู้ที่ติดเชื้อบริเวณที่ฉีดอินสุลินมีสาเหตุมาจากการใช้กระบอกฉีดยาชนิดแก้ว และแช่ไว้ในน้ำยาฆ่าเชื้อ เช่น แอลกอฮอล์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ที่ใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. แหล่งข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แหล่งข้อมูล

ประชากรที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งมีจำนวน 46 คน และเนื่องจากการวิจัยแบบกรณีศึกษา ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 46 คน เป็นเพศหญิง 39 คน และเพศชาย 7 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยดำเนินขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้คือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อการสร้างแบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง และจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ และเนื่องจากยังไม่เคยมีการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐที่ใดมาก่อน ผู้วิจัยจึงศึกษาเอกสารข้อมูลปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยทั่วๆ ไปประกอบเพิ่มเติม

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐ โดยให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาและสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และได้แบบสอบถาม 40 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ 40 ข้อนี้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 1 คน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ ทำการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ เพื่อความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามจำนวน 40 ข้อ ที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try out) กับโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 40 ฉบับ และได้คืนครบ 40 ฉบับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บคืนมาได้นี้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9315

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ (Try out) แล้วนี้ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้จำนวน 46 ฉบับ ได้คืน 46 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งข้อมูลเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 40 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบสอบถามแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 40 ข้อ โดยถามควบคู่ไปกับแบบสอบถามส่วนที่ 1

การสร้างแบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ตอนที่ 2 แบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ด้าน ด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 40 ข้อคำถาม โดยถามควบคู่กันทั้งสองส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง และส่วนที่ 2 สอบถามแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้

ข้อคำถาม	1 – 10	สอบถามปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
ข้อคำถาม	11 – 20	สอบถามปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม
ข้อคำถาม	21 – 30	สอบถามปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร
ข้อคำถาม	31 – 40	สอบถามปัญหาด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ตอนที่ 2 ส่วนที่ 1 เป็นดังนี้ คือ

ตอนที่ 2 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ข้อคำถามที่ 1 – 10 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ผู้วิจัยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	1 คะแนน แสดงว่ามีปัญหาน้อยที่สุด
มาก	ให้	2 คะแนน แสดงว่ามีปัญหาน้อย
ปานกลาง	ให้	3 คะแนน แสดงว่ามีปัญหาปานกลาง
น้อย	ให้	4 คะแนน แสดงว่ามีปัญหามาก
น้อยที่สุด	ให้	5 คะแนน แสดงว่ามีปัญหามากที่สุด

ตอนที่ 2 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ข้อคำถาม 11 – 20 ด้านการทำงานเป็นทีม ข้อ 21 – 30 ด้านการสื่อสาร ข้อ 31 – 40 ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ผู้วิจัยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	5 คะแนน	แสดงว่ามีปัญหามากที่สุด
มาก	ให้	4 คะแนน	แสดงว่ามีปัญหามาก
ปานกลาง	ให้	3 คะแนน	แสดงว่ามีปัญหาปานกลาง
น้อย	ให้	2 คะแนน	แสดงว่ามีปัญหาน้อย
น้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน	แสดงว่ามีปัญหาน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนน

เกณฑ์ที่ใช้จัดระดับคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง น้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย ☐ หย่าหรือแยกกันอยู่
4. การศึกษา ☐ ระดับประถมศึกษา ☐ ระดับมัธยมศึกษา
☐ ปวช. หรือ ปวส. ☐ ระดับปริญญาตรี
☐ อื่นๆ โปรดระบุ
5. ประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง ให้เจ้าหน้าที่ขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่เป็นจริงมากที่สุด โดยแต่ละข้อคำถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ให้ระบุว่าเป็นปัญหากับท่านมากน้อยเพียงใด และ

ส่วนที่ 2 ให้บอกแนวทางการปฏิบัติที่ท่านใช้

1. ท่านรู้มากน้อยเพียงใด ว่าจะต้องสวมใส่อุปกรณ์เพื่อป้องกันตนเองจากการติดเชื้อ ก่อนทำหน้าที่ล้างเครื่องมือใช้แล้วที่เก็บมาจากหอผู้ป่วย

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
- ☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
- ☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
- ☐ ง. ทำตามเพื่อนๆ เขาทำกัน
- ☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำไปส่งให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช เพื่อขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ และเมื่อผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงเริ่มทดลองใช้เครื่องมือกับเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อของโรงพยาบาล จำนวน 40 ฉบับ และได้รับคืนครบ 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังคณบดีโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัยกับเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ และเมื่อผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงเริ่มเก็บข้อมูลกับเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อของโรงพยาบาล จำนวน 46 ฉบับ และได้รับคืนครบ 46 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) version 7.5 โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel version 2000 และโปรแกรมสำเร็จรูป Foxpro for Windows version 7.0 ดังนี้

1. ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ วิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ตอนที่ 2 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร และด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหา
3. ตอนที่ 2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร และด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ หาค่าความถี่ และร้อยละ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) Version 7.5 โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel Version 2000 และโปรแกรมสำเร็จรูป Foxpro for Windows Version 7.0 ดังนี้คือ

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยนำเสนอการดำเนินการตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้ คือ

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติต่างๆ ดังนี้ คือ

- N = จำนวนเจ้าหน้าที่ในแหล่งข้อมูล
 $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จากแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ และเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จากแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน และจำแนกรายข้อของแต่ละด้านตามข้อมูลส่วนบุคคล และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ของแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านและจำแนกรายข้อของแต่ละด้าน และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จากแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ รายละเอียดแสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ (N=46)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	39	84.8
ชาย	7	15.2
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 45 ปี	26	56.5
มากกว่า 45 ปี	20	43.5
สถานภาพสมรส		
โสด	9	19.6
สมรส	26	56.5
หม้าย	5	10.9
หย่า หรือ แยกกันอยู่	6	13.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวนคน (N=46)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	5	10.9
มัธยมศึกษา	36	78.3
ปวช. หรือ ปวส.	2	4.3
ปริญญาตรี	3	6.5
ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ		
1 – 9 ปี	10	21.7
10 – 19 ปี	17	37.0
20 ปี และมากกว่า	19	41.3

จากตาราง 1 พบว่า เจ้าหน้าที่เพศหญิงของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อมีจำนวนมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 84.8 และเพศชายมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า เจ้าหน้าที่อายุ 1–45 ปี มีจำนวนมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คือ อายุ 1–45 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า เจ้าหน้าที่ที่สมรสมีจำนวนมากที่สุดคือ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเจ้าหน้าที่ที่เป็นหม้ายมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีมากที่สุดคือ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 และจบระดับการศึกษา ปวช.หรือ ปวส.มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 20 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด คือ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์ 10–19 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และที่มีประสบการณ์น้อยที่สุด คือ 1–9 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

ตอนที่ 2 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ แยกตามรายชื่อของแต่ละด้าน และจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล รายละเอียดแสดงดังตาราง 2-4

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ (N=46)

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของ เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.31	0.60	น้อย
2. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.72	0.61	มาก
3. ด้านการสื่อสาร	3.75	0.74	มาก
4. ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหา	3.07	0.61	ปานกลาง
ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของ เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	3.33	0.43	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์-ปลอดเชื้อ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า โดยปัญหาการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับน้อย ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และด้านการตัดสินใจแก้ปัญหามีอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้
ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ (N=46)

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของ เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.31	0.60	น้อย
1.1 รู้ว่าจะต้องสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเองจากการติดเชื้อ ก่อน ล้างเครื่องมือใช้แล้วจากหอผู้ป่วย	1.91	0.96	น้อย
2.1 รู้วิธีจัดเรียงท่อชุดเครื่องมือที่ถูกต้องตามหลัก ก่อนส่งเข้า เครื่องฆ่าเชื้อ	2.41	0.93	น้อย
3.1 รู้วิธีจัดเตรียมชุดตรวจต่าง ๆ	2.35	0.82	น้อย
4.1 รู้วิธีผสมน้ำยาแช่เครื่องมือ	2.48	0.78	น้อย
5.1 รู้ว่าเครื่องมือชนิดใดต้องฆ่าเชื้อด้วยวิธีอบแก๊ส	2.44	0.75	น้อย
6.1 สามารถแยกขยะได้ถูกต้องตามแต่ละประเภทของขยะ	1.87	0.96	น้อย
7.1 สามารถจัดเรียงเครื่องมือเข้าเครื่องล้างเครื่องมือได้อย่าง ถูกต้อง	2.48	0.96	น้อย
8.1 สามารถท่อชุดตรวจแบบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามที่กำหนด	2.30	0.87	น้อย
9.1 สามารถบอกชื่อเครื่องมือที่จัดเตรียมได้ถูกต้อง	2.41	0.93	น้อย
10.1 สามารถเก็บชุดตรวจที่ผ่านการฆ่าเชื้อแล้วเข้าชั้นได้ถูกต้อง	2.44	0.69	น้อย
2. ด้านการทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงาน	3.72	0.61	มาก
11.1 ความลำบากใจที่เพื่อนร่วมทีมงานเดียวกันไม่ร่วมรับผิดชอบ เครื่องมือที่หายไป	3.96	0.79	มาก
12.1 ความลำบากใจที่ต้องร่วมทีมงานกับเพื่อนที่ทำงานเรียบร้อย แต่ช้า	3.13	0.83	ปานกลาง
13.1 ความอึดอัดใจที่ต้องช่วยเพื่อนร่วมทีมงานในส่วนที่เขา รับผิดชอบ	2.94	1.10	ปานกลาง
14.1 ความลำบากใจที่ต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ทำตาม ข้อตกลงของหน่วยงาน	0.89	0.99	มาก
15.1 ความอึดอัดใจกับเพื่อนร่วมทีมงานเดียวกันได้เถียงกันขณะ ทำงาน	3.85	1.10	มาก
16.1 ความลำบากใจที่ทำงานร่วมทีมเดียวกับเพื่อนที่ชอบเลียงงาน	4.13	0.98	มาก
17.1 ความลำบากใจที่ทำงานร่วมทีมเดียวกับเพื่อนที่ชอบเลือกงาน	4.02	0.95	มาก
18.1 ความลำบากใจที่เพื่อนร่วมทีมงานไม่ช่วยเหลือกันทำงาน	4.04	0.97	มาก
19.1 ความอึดอัดใจที่ทีมงานได้เถียงกับทีมงานอื่นในหน่วยงาน	3.54	1.01	มาก
20.1 ความลำบากใจที่ทีมงานทำงานเสร็จช้ากว่ากำหนด.	3.70	0.61	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของ เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	X	S.D.	ระดับ
3. ด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	3.75	0.74	มาก
21.1 ความอึดอัดใจที่เพื่อนพุดจาไม่สุภาพกับตนเอง	3.80	0.91	มาก
22.1 ความอึดอัดใจที่ถูกเพื่อนร่วมงานต่อว่า	3.94	0.95	มาก
23.1 ความอึดอัดใจที่เพื่อนร่วมงานแสดงท่าทางไม่พอใจ	3.74	1.00	มาก
24.1 ความพอใจที่เพื่อนร่วมงานส่งของให้โดยการโยน	3.41	1.29	ปานกลาง
25.1 ความพอใจเมื่อได้ยินเพื่อนร่วมงานกำลังพุดถึงตนเองในทางที่ ไม่ดี	3.63	1.31	มาก
26.1 ความอึดอัดใจที่ถูกต่อว่าจากเพื่อนร่วมงานที่อายุน้อยกว่า	3.89	1.06	มาก
27.1 ความลำบากใจที่เพื่อนร่วมงานแสดงท่าที่รังเกียจเวลาตนเอง ไอ	4.00	1.03	มาก
28.1 ความอึดอัดใจที่เพื่อนร่วมงานแสดงท่าทางไม่เชื่อสิ่งที่ตนเอง บอก	3.44	1.00	ปานกลาง
29.1 ความอึดอัดใจที่เพื่อนร่วมงานพุดด้วยน้ำเสียงกระแทกกระชั้น	3.89	0.97	มาก
30.1 ความลำบากใจเวลาถามแล้วเพื่อนร่วมงานไม่ยอมพุดด้วย	3.72	0.91	มาก
4. ด้านการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.07	0.1	ปานกลาง
31.1 ความลำบากใจที่จะบอกในที่ประชุมว่าตนเองไม่เห็น ด้วย	3.33	0.97	น้อย
32.1 ความอึดอัดใจที่ต้องทำตามข้อตกลงของที่ประชุม	2.41	1.02	น้อย
33.1 ความอึดอัดใจเมื่อเพื่อนๆ ให้เป็นตัวแทนไปพุดกับ หัวหน้าเวลามีปัญหาในการทำงาน	3.33	1.03	ปานกลาง
34.1 ความลำบากใจเมื่อเพื่อนๆ แนะนำให้ทำงานลัด ขั้นตอน	3.78	1.03	มาก
35.1 ความลำบากใจเมื่อเพื่อนๆ ขอร้องไม่ให้รายงาน หัวหน้าทราบถึงข้อผิดพลาดที่พวกเขาทำ	3.70	1.13	มาก
36.1 ความอึดอัดใจเมื่อเพื่อนๆ ในที่ทำงานให้ตนเองเป็น ผู้ตัดสินใจแทนพวกเขา	3.67	1.03	มาก
37.1 ความลำบากใจกับการเลือกเวลาขึ้นเวรปฏิบัติงาน	2.15	1.07	น้อย
38.1 ความลำบากใจเมื่อต้องเลือกเข้าทำงานกลุ่ม	2.63	1.08	ปานกลาง
39.1 ความลำบากใจเมื่อต้องตัดสินใจช่วยเหลืองานเพื่อนที่ ไม่มีใครอยากทำงานด้วย	2.61	1.11	ปานกลาง
40.1 ความลำบากใจเมื่อต้องตัดสินใจเข้าข้างเพื่อนที่เขาทำ ผิดโดยไม่ตั้งใจ	3.04	1.13	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์-ปลอดเชื้อด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาด้านความรู้ความสามารถตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อด้านการทำงาน เป็นที่มอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และมีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และมีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ด้านการตัดสินใจ แก่ปัญหาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีปัญหา ด้านนี้อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้
ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ
สมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
(N=46)

ตัวแปร	ปัญหาการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ ด้านความรู้ความสามารถ			ปัญหาการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ ด้านการทำงานเป็นทีม			ปัญหาการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ ด้านการสื่อสาร			ปัญหาการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ ด้านการตัดสินใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
เพศ												
หญิง (n=39)	2.31	0.61	น้อย	3.74	0.61	มาก	3.83	0.73	มาก	3.09	0.63	ปานกลาง
ชาย (n=7)	2.31	0.60	น้อย	3.60	0.61	มาก	3.29	0.69	ปานกลาง	2.96	0.44	ปานกลาง
รวม (N=46)	2.31	0.60	น้อย	3.72	0.61	มาก	3.75	0.74	มาก	3.07	0.61	ปานกลาง
อายุ												
1-45 ปี (n=26)	2.09	0.58	น้อย	3.71	0.54	มาก	3.61	0.66	มาก	3.00	0.53	ปานกลาง
>45 ปี (n=20)	2.60	0.52	ปานกลาง	3.73	0.70	มาก	3.93	0.82	มาก	3.15	0.70	ปานกลาง
รวม (N=46)	2.31	0.60	น้อย	3.72	0.61	มาก	3.75	0.74	มาก	3.07	0.61	ปานกลาง
สถานภาพสมรส												
โสด (n=9)	2.21	0.50	น้อย	3.90	0.48	มาก	3.86	0.62	มาก	3.02	0.66	ปานกลาง
สมรส (n=26)	2.24	0.57	น้อย	3.67	0.68	มาก	3.71	0.81	มาก	3.14	0.62	ปานกลาง
หม้าย (n=5)	2.68	0.53	ปานกลาง	3.52	0.68	มาก	3.92	0.54	มาก	3.00	0.58	ปานกลาง
หย่า/แยกกันอยู่ (n=6)	2.45	0.91	น้อย	3.83	0.42	มาก	3.60	0.85	มาก	2.85	0.56	ปานกลาง
รวม (N=46)	2.31	0.60	น้อย	3.72	0.61	มาก	3.75	0.74	มาก	3.07	0.61	ปานกลาง
ระดับการศึกษา												
ประถมศึกษา (n=5)	3.20	0.43	ปานกลาง	3.88	0.47	มาก	4.38	0.30	มาก	3.14	0.70	ปานกลาง
มัธยมศึกษา (n=36)	2.19	0.56	น้อย	3.77	0.55	มาก	3.75	0.72	มาก	3.06	0.57	ปานกลาง
ปวช./ปวส.(n=2)	2.10	0.14	น้อย	2.20	0.28	น้อย	2.50	0.42	ปานกลาง	2.70	0.00	ปานกลาง
ปริญญาตรี(n=3)	2.33	0.15	น้อย	3.83	0.42	มาก	3.43	0.51	ปานกลาง	3.27	1.15	ปานกลาง
รวม (N=46)	2.31	0.60	น้อย	3.72	0.61	มาก	3.75	0.74	มาก	3.07	0.61	ปานกลาง
ประสบการณ์การทำงาน												
1- 9 ปี(n=10)	2.18	0.77	น้อย	3.91	0.45	มาก	3.94	0.51	มาก	3.14	0.52	ปานกลาง
10-19 ปี (n=17)	2.01	0.44	น้อย	3.48	0.68	ปานกลาง	3.48	0.79	ปานกลาง	2.94	0.54	ปานกลาง
>19 ปี(n=19)	2.64	0.48	ปานกลาง	3.48	0.57	มาก	3.88	0.76	มาก	3.14	0.71	ปานกลาง
รวม (N=46)	2.31	0.60	น้อย	3.72	0.61	มาก	3.75	0.74	มาก	3.07	0.61	ปานกลาง

ระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาอยู่ในระดับมาก ระดับ ปวช.หรือ ปวส.และระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจแก้ปัญหการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 1-9 ปี และ 10-19 ปี อยู่ในระดับน้อย ประสบการณ์มากกว่า 19 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ที่มี ประสบการณ์ 1-9 ปี และ มากกว่า 19 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก และประสบการณ์ 10-19 ปี อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 1-9 ปี และ มากกว่า 19 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก และประสบการณ์ 10-19 ปี อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจแก้ปัญหการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ในทุกประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ของแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านและจำแนกรายข้อของแต่ละด้าน รายละเอียดแสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าความถี่ ร้อยละ ของแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ทั้ง 4 ด้านและจำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

ปัญหาการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ปัญหา									
	ตอบข้อ ก ทำตามคู่มือ ของหน่วยงาน		ตอบข้อ ข ทำตามที่ตนเองรู้ หรือเข้าใจ		ตอบข้อ ค ทำตามที่ หัวหน้าบอก		ตอบข้อ ง ทำตามที่เพื่อน ๆ เขาทำกัน		ตอบข้อ จ อื่นๆ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ										
1. รู้ว่าจะต้องสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเองจากการติดเชื้อก่อนล้างเครื่องมือใช้แล้วจาก หอผู้ป่วย	38	82.6	4	8.7	3	6.5	1	2.2	0	0.0
2. รู้วิธีจัดเรียงห่อชุดเครื่องมือที่ถูกต้องตามหลัก ก่อนส่งเข้าเครื่องึ่งฆ่าเชื้อ	34	73.9	5	10.9	4	8.7	2	4.3	1	2.2
3. รู้วิธีจัดเตรียมชุดตรวจต่างๆ	36	78.3	3	6.5	4	8.7	2	4.3	1	2.2
4. รู้วิธีผสมน้ำยาแช่เครื่องมือ	38	78.3	3	6.5	5	10.9	2	4.3	0	0.0
5. รู้ว่าเครื่องมือชนิดใดต้องฆ่าเชื้อด้วยวิธีอบแก๊ส	33	71.7	8	17.4	5	10.9	0	0.00	0	0.0
6. สามารถแยกขยะได้ถูกต้องตามแต่ละประเภทของขยะ	26	56.5	10	21.7	6	13.0	1	2.2	3	6.5
7. สามารถจัดเรียงเครื่องมือเข้าเครื่องล้างเครื่องมือได้อย่างถูกต้อง	32	69.6	4	8.7	5	10.9	3	6.5	2	4.3
8. สามารถห่อชุดตรวจแบบต่างๆได้อย่างถูกต้องตามหลักที่กำหนด	34	73.9	3	6.5	6	13.0	2	4.3	1	2.2
9. สามารถบอกชื่อเครื่องมือที่จัดเตรียมได้ถูกต้อง	37	80.4	5	10.9	2	4.3	1	2.2	1	2.2
10. สามารถเก็บชุดตรวจที่ผ่านการฆ่าเชื้อแล้วเข้าชั้นได้ ถูกต้อง	34	73.9	7	15.2	3	6.5	2	4.3	0	0.0
ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	34	73.9	5	11.3	4	9.3	2	3.5	1	2.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ปัญหา									
	ตอบข้อ ก ไม่สนใจ		ตอบข้อ ข ให้หัวหน้าจัดการ		ตอบข้อ ค บอกให้เพื่อนรู้		ตอบข้อ ง นำเข้าที่ประชุม		ตอบข้อ จ อื่นๆ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 11. ความลำบากใจที่เพื่อนร่วมทีม งานเดียวกันไม่ร่วมรับผิดชอบเครื่อง มือที่หายไป 12. ความลำบากใจที่ต้องร่วมทีมงาน กับเพื่อนที่ทำงานเรียบร้อยแต่เช้า 13. ความอึดอัดใจที่ต้องช่วยเพื่อน ร่วมทีมงานในส่วนที่เขา รับผิดชอบ 14. ความลำบากใจที่ต้อง ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ทำ ตามข้อตกลงของหน่วย 15. ความอึดอัดใจกับเพื่อนร่วมทีม งานเดียวกันได้เถียงกันขณะทำงาน 16. ความลำบากใจที่ทำงานร่วมทีม เดียวกับเพื่อนที่ชอบเสียงงาน 17. ความลำบากใจที่ทำงานร่วมทีม เดียวกับเพื่อนที่ชอบเลือกงาน 18. ความลำบากใจที่เพื่อนร่วมทีม งานไม่ช่วยเหลือกันทำงาน 19. ความอึดอัดใจที่ทีมงานได้เถียง กับทีมงานอื่นในหน่วยงาน 20. ความลำบากใจที่ทีมงานทำงาน เสร็จช้ากว่ากำหนด	3	6.5	28	60.9	7	15.2	8	17.4	0	0.0
	12	26.1	11	23.9	22	47.8	1	2.2	0	0.0
	15	32.6	10	21.7	16	34.8	1	2.2	4	8.7
	8	17.4	19	41.3	14	30.4	5	10.9	0	0.0
	20	43.5	16	34.8	5	10.9	4	8.7	1	2.2
	11	23.9	25	54.3	8	17.4	2	4.3	0	0.0
	12	26.1	16	34.8	13	28.3	5	10.9	0	0.0
	11	23.9	17	37.0	11	23.9	7	15.2	0	0.0
	11	23.9	17	37.0	9	19.6	8	17.4	1	2.2
	1	2.2	15	32.6	22	47.8	8	17.4	0	0.0
ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	10	22.6	17	37.6	13	27.6	5	10.7	1	1.3

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ปัญหา									
	ตอบข้อ ก ไม่สนใจ		ตอบข้อ ข เดินเลี่ยงไปที่อื่น		ตอบข้อ ค อธิบายกลับด้วย คำพูดหรือท่าทาง เดียวกับที่ได้รับ		ตอบข้อ ง อธิบายกลับด้วย คำพูดหรือท่าทาง ที่สุภาพ		ตอบข้อ จ อื่นๆ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ปัญหาด้านการสื่อสารใน การปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 21. ความอึดอัดใจที่เพื่อนพุดจาไม่ สุภาพกับตนเอง 22. ความอึดอัดใจที่ถูกเพื่อนร่วมงาน ต่อว่า 23. ความอึดอัดใจที่เพื่อนร่วมงานแสดง ท่าทางไม่พอใจ 24. ความพอใจที่เพื่อนร่วมงานส่งของ ให้โดยการโยน 25. ความพอใจเมื่อได้ยินเพื่อนร่วม งานกำลังพูดถึงตนเองในทางที่ไม่ดี 26. ความอึดอัดใจที่ถูกต่อว่าจากเพื่อน ร่วมงานที่อายุน้อยกว่า 27. ความลำบากใจที่เพื่อนร่วมงานแสดง ท่าที่รังเกียจเวลาตนเองไอ 28. ความอึดอัดใจที่เพื่อนร่วมงาน แสดงท่าทางไม่เชื่อสิ่งที่ตนเองบอก 29. ความอึดอัดใจที่เพื่อนร่วมงานพูด ด้วยน้ำเสียงกระแทกกระทั้น 30. ความลำบากใจเวลาถาม แล้ว เพื่อนร่วมงานไม่ยอมพุดด้วย	2	4.3	22	47.8	3	6.5	18	41.3	0	0.0
	6	13.0	10	21.7	3	6.5	2.7	58.7	0	0.0
	14	30.4	19	41.3	1	2.2	12	26.1	0	0.0
	14	30.4	6	13.0	3	6.5	23	50.0	0	0.0
	10	21.7	11	23.9	9	19.6	16	34.8	0	0.0
	10	21.7	7	15.2	4	8.7	24	52.2	0	0.0
	4	8.7	30	65.2	0	0.0	10	21.7	1	2.2
	19	41.3	9	19.6	0	0.0	18	39.1	0	0.0
	10	21.7	22	47.8	3	6.5	11	23.9	0	0.0
	25	54.3	8	17.4	0	0.0	13	28.3	0	0.0
ปัญหาด้านการสื่อสาร ตามการ รับรู้ของเจ้าหน้าที่ งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	11	24.8	15	31.3	3	5.7	17	37.6	0	0.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ปัญหา									
	ตอบข้อ ก		ตอบข้อ ข		ตอบข้อ ค		ตอบข้อ ง		ตอบข้อ จ	
	ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่		ตัดสินใจทำตามเหตุและผล		ตัดสินใจทำตามความคิดความเข้าใจของตนเอง		ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ		อื่นๆ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ปัญหาด้านการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 31. ความลำบากใจที่จะบอกในที่ประชุมว่าตนเองไม่เห็นด้วย 32. ความอึดอัดใจที่ต้องทำตามข้อตกลงของที่ประชุม 33. ความอึดอัดใจเมื่อเพื่อนๆ ให้เป็นตัวแทนไปพูดกับหัวหน้าเวลามีปัญหาในการทำงาน 34. ความลำบากใจเมื่อเพื่อนๆ แนะนำให้ทำงานลัดขั้นตอน 35. ความลำบากใจเมื่อเพื่อนๆ ขอร้องไม่ให้รายงาน หัวหน้าทราบถึงข้อผิดพลาดที่พวกเขาทำ 36. ความอึดอัดใจเมื่อเพื่อนๆ ในที่ทำงานให้ตนเองเป็นผู้ตัดสินใจแทนพวกเขา 37. ความลำบากใจกับการเลือกเวลาขึ้นเวรปฏิบัติงาน 38. ความลำบากใจเมื่อต้องเลือกเข้าทำงานกลุ่ม 39. ความลำบากใจเมื่อต้องตัดสินใจช่วยเหลืองานเพื่อนที่ไม่มีใครอยากทำงานด้วย 40. ความลำบากใจเมื่อต้องตัดสินใจเข้าข้างเพื่อนที่เขาทำผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ	21	45.7	14	30.4	11	23.9	0	0.0	0	0.0
	32	69.6	10	21.7	3	6.5	1	2.2	0	0.0
	14	30.4	24	52.2	8	17.4	0	0.0	0	0.0
	3	6.5	31	67.4	11	23.9	1	2.2	0	0.0
	3	6.5	38	82.6	5	10.9	0	0.0	0	0.0
	11	23.9	32	69.6	3	6.5	0	0.0	0	0.0
	3	6.5	19	41.3	24	52.2	0	0.0	0	0.0
	10	21.7	24	52.2	10	21.7	2	4.3	0	0.0
	6	13.0	22	47.8	17	37.0	1	2.2	0	0.0
	3	6.5	27	58.7	15	32.6	1	2.2	0	0.0
ปัญหาด้านการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ	10	23.0	24	52.4	11	23.3	1	1.3	0	0.0

จากตาราง 5 แนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งาน
เวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ในด้านต่างๆ มีดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อ ก. คือ ทำตาม
คู่มือของหน่วยงานมากที่สุด มีจำนวนเฉลี่ย 34 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9
2. ด้านการทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อ ข. คือ ให้หัวหน้า
จัดการมากที่สุด มีจำนวนเฉลี่ย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8
3. ด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อ ง. คือ อธิบายกลับด้วย
คำพูดหรือท่าทางที่สุภาพมากที่สุด มีจำนวนเฉลี่ย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6
4. ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อ ข. คือ ตัดสินใจ
ตามเหตุและผลมากที่สุด มีจำนวนเฉลี่ย 24 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยและผลสรุป ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งคนงานและปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 46 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 40 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบสอบถามแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 40 ข้อ โดยถามควบคู่ไปกับแบบสอบถามส่วนที่ 1

การสร้างแบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ตอนที่ 2 แบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ด้าน ด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 40 ข้อคำถาม โดยถามควบคู่กันทั้งสองส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง และส่วนที่ 2 สอบถามแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้

ข้อคำถาม 1 – 10	สอบถามด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
ข้อคำถาม 11 – 20	สอบถามด้านการทำงานเป็นทีม
ข้อคำถาม 21 – 30	สอบถามด้านการติดต่อสื่อสาร
ข้อคำถาม 31 – 40	สอบถามด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำไปส่งให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช เพื่อขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ และเมื่อผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงเริ่มทดลองใช้เครื่องมือกับเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อของโรงพยาบาล จำนวน 40 ฉบับ และได้รับคืนครบ 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังคณบดีโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัยกับเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ และเมื่อผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงเริ่มเก็บข้อมูลกับเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อของโรงพยาบาล จำนวน 46 ฉบับ ในเดือนมีนาคม 2547 และได้รับคืนครบ 46 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) Version 7.5 โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel Version 2000 และโปรแกรมสำเร็จรูป Foxpro for Windows Version 7.0 ดังนี้

1. ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ วิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ตอนที่ 2 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งาน เวชภัณฑ์ปลอดเชื้อทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงาน เป็นทีม ด้านการสื่อสาร และด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหา

3. ตอนที่ 2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของ เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร และด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ ด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ หาค่าความถี่ และร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัย ดังนี้คือ

1. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เจ้าหน้าที่เพศหญิงของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อมีจำนวน มากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 84.8 และเพศชายมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า เจ้าหน้าที่อายุ 1-45 ปี มีจำนวนมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่อายุ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป คือ อายุ 1-45 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า เจ้าหน้าที่ที่สมรสมีจำนวนมากที่สุดคือ มี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเจ้าหน้าที่ที่เป็นหม้ายมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีมากที่สุดคือ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 และจบระดับการศึกษา ปวช.หรือ ปวส.มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 20 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด คือ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์ 10-19 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และที่มีประสบการณ์น้อยที่สุด คือ 1-9 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

2. การวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวช-ภัณฑ์ปลอดเชื้อ ด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาด้านความรู้ความสามารถตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อด้านการทำงานเป็นที่อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และมีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และมีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ

ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาด้านนี้อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ

3. การวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ-เชื้อ เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ เป็นดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวช-ภัณฑ์ปลอดเชื้อด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัญหาด้านนี้ของทั้งเพศหญิงและเพศชายอยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านการทำงานเป็นที่อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัญหาด้านนี้ของทั้งเพศหญิงและเพศชายอยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเพศหญิงอยู่ในระดับมาก เพศชายอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัญหาด้านนี้ของทั้งเพศหญิงและเพศชายอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวช-ภัณฑ์ปลอดเชื้อด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัญหา

ปลอดภัย พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ที่มี ประสบการณ์ 1-9 ปี และ มากกว่า 19 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก และประสบการณ์ 10-19 ปี อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดภัย พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 1-9 ปี และ มากกว่า 19 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก และประสบการณ์ 10-19 ปี อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจแก่ ปัญหาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งาน เวชภัณฑ์ปลอดภัย พบว่า ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ที่ทุกประสบการณ์การปฏิบัติงานที่งานเวช- ภัณฑ์ปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง

4. การวิเคราะห์แนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวช- ภัณฑ์ปลอดภัย เป็นดังนี้

4.1 พิจารณาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อ ก. คือ ทำตามคู่มือของหน่วยงานมากที่สุด มีจำนวนเฉลี่ย 34 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9

4.2 ด้านการทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อ ข. คือ ให้ หัวหน้าจัดการมากที่สุด มีจำนวนเฉลี่ย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

4.3 ด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อ ง. คือ อธิบายกลับ ด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพมากที่สุด มีจำนวนเฉลี่ย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6

4.4 ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อ ข. คือ ตัดสินใจตามเหตุและผลมากที่สุด มีจำนวนเฉลี่ย 24 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตาม การรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดภัย โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร และด้านการ ตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน มีประเด็นที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้ คือ

จากระดับของปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ งานเวชภัณฑ์ปลอดภัยอยู่ในระดับน้อย แสดงว่าเจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ปลอดภัยเหล่านี้มี ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี อาจจะด้วยจากที่เมื่อเจ้าหน้าที่มีปัญหาด้านนี้เกิด ขึ้น เจ้าหน้าที่จะใช้วิธีการดูและทำตามคู่มือของหน่วยงาน ดังจะเห็นได้จากที่เจ้าหน้าที่ตอบแนวทาง การแก้ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ซึ่งโดยส่วนใหญ่ตอบว่า ทำตามคู่มือของหน่วยงาน และตรงกับ วัตถุประสงค์ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ที่พยายามให้โรงพยาบาล ต่างๆ ทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงานขึ้น เช่น แนวทางการปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้

หน่วยงานตระหนักและเห็นความสำคัญของการทำงานที่เป็นมาตรฐานหรือเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร และ สมศักดิ์ วัฒนศรี (2544 : 7) กล่าวว่า เป็นเรื่องดีและควรส่งเสริมให้หน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องต่างๆ เพื่อประโยชน์ประกอบการปฏิบัติงาน

จากระดับของปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากทั้งสองด้านนั้น แสดงว่าเจ้าหน้าที่คงจะทำงานด้วยความไม่สะดวกเนื่องจากกระบวนการทำงานและระบบการทำงานโดยส่วนใหญ่ต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม รวมทั้งการสื่อสารระหว่างกัน และถ้าหน่วยงานใดประสบปัญหาเหล่านี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเครียด อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผลผลิตที่ออกมา รวมทั้งสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ ซึ่ง อินทนิล (2534ก : 24-37) เขียนไว้ว่า บุคคลจะปฏิบัติงานได้ดีเมื่อรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และแนวทางแก้ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมที่เจ้าหน้าที่เลือกตอบมากที่สุดว่าให้หัวหน้าจัดการ แสดงว่าเจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่ไม่สามารถทำงานเป็นทีมได้ และแก้ปัญหโดยให้ผู้มีอำนาจเป็นคนจัดการ มากกว่าที่จะนำมาพูดคุยกันเพื่อแก้ปัญหา ตามหลักการของการทำงานเป็นทีม ที่ทีมจะต้องช่วยกันทั้งในยามปกติและยามที่มีปัญหาเกิดขึ้นในทีม และที่ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540 : 234) กล่าวว่า การสื่อสารทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี เกิดแรงจูงใจ ความร่วมมือและความพึงพอใจในหน่วยงาน นอกจากนี้ การที่เจ้าหน้าที่ใช้แนวทางการแก้ปัญหาโดยการตอบกลับด้วยคำพูดหรือท่าทีที่สุภาพ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวุฒิภาวะสมวัย และสามารถแก้ปัญหาด้วยสติและแบบสันติวิธี ซึ่งจะช่วยลดปัญหาหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีปัญหาด้านการสื่อสารเลย

ส่วนระดับของปัญหาด้านการตัดสินใจแก้ปัญหการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถดีพอที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาได้ เพราะการตัดสินใจต้องอาศัยหลักเกณฑ์และข้อมูลประกอบการพิจารณาในการเลือก อีกทั้งแนวทางการแก้ปัญหาโดยรวมด้านการตัดสินใจ เจ้าหน้าที่เลือกตอบมากที่สุดว่า ตัดสินใจทำตามเหตุและผล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากระดับของปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้ออยู่ในระดับน้อย ประกอบกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ซึ่งโดยส่วนใหญ่ตอบว่า ทำตามคู่มือของหน่วยงานนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจ สนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานทำคู่มือต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงาน หรือเมื่อต้องการใช้อ้างอิงเมื่อเกิดปัญหาในระหว่างการทำงานได้ ทั้งนี้ยังแสดงถึงความมีมาตรฐานในการทำงานรวมทั้งคุณภาพของผลผลิตที่ได้อีกด้วย ซึ่งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ได้

พยายามกระตุ้นให้เกิดโรงพยาบาลคุณภาพขึ้นในประเทศไทยในขณะนี้ ดังจะเห็นได้จากที่ พรพ.พยายามสนับสนุนส่งเสริมให้โรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศมีการพัฒนาคุณภาพด้านบริการ รักษาพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ หรือต่างจังหวัด โรงพยาบาลของรัฐหรือของ เอกชน มีการจัดประชุมวิชาการ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เปิดหลักสูตรการอบรม การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลหลายหลักสูตร ผลิตภัณฑ์ หนังสือและเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการ พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อสนับสนุนให้เกิดความรู้ความเข้าใจของการทำให้เป็นโรงพยาบาล คุณภาพ

และจากที่เจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะในการ ปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบต่างจากเจ้าหน้าที่ตำแหน่งเดียวกันในหน่วยงานอื่นนั้น ผู้บริหารจึงควร ที่จะพิจารณาทบทวนเรื่องค่าตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่เหล่านี้เป็นกรณีพิเศษ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ตำแหน่งเดียวกันของหน่วยงานอื่นไม่สามารถปฏิบัติงานบางอย่างของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ทดแทนกันได้ทันทีเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อสามารถ ทำงานแทนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นได้โดยเพียงการนิเทศงานของหน่วยงานนั้น

นอกจากนั้นแล้วจะเห็นได้ว่า ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อมี ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา จนถึงระดับปริญญาตรี และต้องรับผิดชอบทำเครื่องมือ เครื่องใช้ และ อุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ปราศจากเชื้อ เพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาลที่โรง พยาบาล ซึ่งอาจหมายถึงชีวิตของผู้ป่วย เมื่อต้องได้รับการทำหัตถการต่างๆ โดยใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ปราศจากเชื้อเหล่านี้ แสดงถึง เจ้าหน้าที่ของงานเวชภัณฑ์ ปลอดเชื้อเหล่านี้จะต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งเรื่ององค์ ความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อ ให้งานดำเนินไปตามหลักวิชาการที่ถูกต้อง ความสามารถในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้กระบวนการ ทำงานเกิดความคล่องตัว กลมกลืน ถูกต้อง ครบถ้วน การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกัน การตัดสินใจแก้ปัญหาเพื่อลดหรือขจัดปัญหาในระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้งานสามารถ ดำเนินต่อไปได้ด้วยดี ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และความสามารถที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพิ่มเติมเป็นระยะๆ เช่นการส่งอบรมหรือดูงานเพื่อเพิ่มเติมความรู้ อีกทั้งยังเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

จากปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าอยู่ในระดับมาก และแนวทางแก้ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม ที่เจ้าหน้าที่เลือกตอบมากที่สุดว่าให้หัวหน้า จัดการ จึงควรอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะนำไปพิจารณาหาข้อมูลเพิ่มเติมถึงสาเหตุและวิธีแก้ไข เช่น อาจจัดกิจกรรม จัดอบรม หรือจัดสัมมนาเรื่องการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันได้อย่างเหมาะสมต่อไป เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ และจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความสุขและผลงานที่ออกมาตรงตาม เป้าหมายอย่างมีคุณภาพ

ส่วนปัญหาด้านการสื่อสารที่เจ้าหน้าที่โดยรวมตอบมาว่าอยู่ในระดับมาก และใช้แนวทางแก้ปัญหาด้านการสื่อสารโดยการอธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ ทำให้ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างจริงจังถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไข เช่น การจัดกิจกรรม อบรม สัมมนา ด้านการสื่อสารในการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้ดีและเหมาะสมมากขึ้น เพราะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การทำงานราบรื่นและผลที่ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์จากการสื่อสาร ความผิดพลาดเกิดน้อยหรือไม่เกิด เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความสบายใจ

ปัญหาด้านการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานนี้เป็นไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์คือ ตามเหตุและผลที่เกิดขึ้นตามมา นับว่าเป็นผลดีกับทั้งตัวเจ้าหน้าที่เองและกับหน่วยงาน ช่วยลดปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นภายหลังการตัดสินใจ ผู้บริหารควรที่จะสนับสนุนและคอยช่วยเหลือในเรื่องข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และคอยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตัดสินใจได้เหมาะสมที่สุดตามแต่สถานการณ์ โดยเป็นพี่เลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่เมื่อต้องมีการตัดสินใจเรื่องงาน หรืออาจจัดกิจกรรมจำลองสถานการณ์ให้เจ้าหน้าที่ฝึกตัดสินใจ และนำมาพูดคุยหาข้อปรับปรุงเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์อื่นๆ ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงสาเหตุของปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ เพื่อให้การปรับแก้ไขตรงตามสิ่งที่เป็สาเหตุของปัญหานั้นๆ
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยการนำกิจกรรมต่างๆ มาใช้ในการหาและแก้ไขปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อของโรงพยาบาลอื่น เพื่อดูความแตกต่างของปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานลักษณะเดียวกัน ซึ่งข้อมูลบางอย่างอาจจะเลือกนำมาใช้ในการปรับปรุงงานในหน่วยงานตนเองได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติ ดยัคคานนท์. (2533). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: บัดเดอร์ฟลาย.
- กริช สิบสนธิ์. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ. (2536). ผลของการเสริมแรงทางบวกในการสอนการคิด คอความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาสุขภาพมารดาและทารกแรกเกิดในชุมชน. วิทยานิพนธ์พยาบาล-ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพยาบาลศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีระดับกลาง รุ่นที่ 3. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องหนึ่งในฤทัยฉันคือรามาธิบดี. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2534). การสอนและการฝึกอบรมทางการบริหารโดยวิธีกรณีศึกษา. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กองการพยาบาล. (2532). คู่มือการพยาบาลผู้ติดเชื้อ. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. อัดสำเนา.
- กันยา สุวรรณแสง. (2530). รายงานผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: องค์การทหารผ่านศึก.
- _____. (2540). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- กัปร์, มิลาน. (2542). แนวทางการคัดเลือกและการใช้ที่ปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ:แนวทางสำหรับลูก้า. แปลโดย แสง จงสุจิตธรรม. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- โครงการพัฒนาหน่วยจ่ายกลางของโรงพยาบาลชุมชน. (2539). สรุปผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินการของหน่วยจ่ายกลางของโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 3 แห่ง ก่อนการพัฒนาหน่วยจ่ายกลาง. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2530). นักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. (2528). พฤติกรรมการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: O.S.Printing House.
- _____. (2534). การสื่อสารในกลุ่ม. พิมพ์ครั้งที่ 3 (เพิ่มเติม/ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2537). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- นพพร การถัก. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรการรับรื้อบทบาท และการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- บิทเทล, อาร์. เลสเตอร์. (2539). การจัดการ. แปลโดย ไพศาล มะระพฤกษ์วรรณ และคณะ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์. (2535). การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจวรรณ ศรีโยธิน. (2539). ผลของการสอนภาคทฤษฎีทางพยาบาลศาสตร์ที่เน้นการคิดอย่างมีวิจารณญาณต่อความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพยาบาลศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- ปลายมาศ ชุนภักดี. (2533). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคมโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ผอบเรียม วงศ์ภักดี. (2537). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สุภา.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2537). "การตัดสินใจ". เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8-15 หน้า 259-278. พิมพ์ครั้งที่ 19. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- พุทธทาสภิกขุ. (2501). คู่มือมนุษย์. กรุงเทพฯ:ธรรมสภา.
- พวงเพ็ญ ชุณหปราณ. (2533). การพัฒนารูปแบบการสอนในคลินิกเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต. คณะครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรินทร์ สุตันตปดา. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

ยุดา รักไทย; และ ธนิกานต์ มาณะศิริานนท์. (2542). เทคนิคการแก้ปัญหาและตัดสินใจ.

กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ราบี, พี. กอร์ดอน. (2541). คู่มือหัวหน้างาน: คู่มือครูวิชาธุรกิจ. แปลโดย ชีรจิต บุรุษพัฒน์.

กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2546. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2546.

กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

โรงพยาบาลรามาริบัติ. (2531). ประชาสัมพันธ์หน่วยงานโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: หน่วยจ่าย
เครื่องใช้กลาง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.

โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. (2532). คู่มือการใช้บริการงานเวชภัณฑ์กลาง. สงขลา: คณะ
แพทยศาสตร์สงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. อัดสำเนา.

รศนา อักษรกิจ. (2537). กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจเชิงวิทยาศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2531). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ:
สุวีริยาสาส์น.

ลดาวลัย อุ่นประเสริฐพงศ์. (2526). การศึกษาเปรียบเทียบผลการติดเชื้อของระบบทางเดิน
ปัสสาวะในผู้ป่วยกระเพาะปัสสาวะพิการที่ทำการสวนปัสสาวะเป็นระยะๆ ด้วยเทคนิค
สะอาด และที่คาสายสวนปัสสาวะไว้ด้วยเทคนิคปลอดเชื้อ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร-
มหาบัณฑิต. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
ถ่ายเอกสาร.

วิญญู อังคนารักษ์. (2517). วิธีทำงานให้ได้ดี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วิมลศรี สุพรรณรัตน์. (2541). รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน
เวชภัณฑ์ปลอดเชื้อโรงพยาบาลรามาริบัติ กรณีศึกษางานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อโรงพยาบาล
รามาริบัติ. กรุงเทพฯ: งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ.

วินิจ เกตุขำ, และ คมเพชร จัตรศุภกุล. (2522). กระบวนการกลุ่ม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วิศิษฐ์ พิชนันธิ. (2527). "งานจ่ายกลาง" เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารโรงพยาบาล หน่วย
ที่ 8-15. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ:
ชวนชม.

วีระพล สุวรรณนันต์. (2533). กระบวนการแก้ปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์.

วัฒนา สุตรสุวรรณ. (2512). หลักการปรับปรุงงาน. พระนคร: ส.พยุ่งพงศ์.

ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สงขลา: ชลบุตรกราฟฟิค.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทคนิค 19.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2544). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ:
หมอชาวบ้าน.

- สุกัญญา คมสัน. (2540). กลวิธีเผชิญภาวะเครียดและพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
ในวัยรุ่นใหญ่ตอนต้น. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (จิตวิทยาพัฒนาการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- เสนาะ ดิยาวี. (2532). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมาน รังสิโยภักษ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2530). หลักการบริหารเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10.
กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ..
- สมศักดิ์ วัฒนศรี. (2544). โครงการสัมมนาการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพ ซี.เอส.เอส.ดี.,
ที.เอส.เอส.ดี.แอนด์คริติคัล แอเรีย (C.S.S.D., T.S.S.U. & Critical Area) เรื่อง “ปัญหาใน
การทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ และแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นระบบ”.
กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สิริรัตน์ สวรส. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการ
กีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2521). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. โครงการตำรามหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- สมณฑา สิทธิพงศ์สกุล. (2527). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถใน
การปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้าน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุเมธ ทิพย์ชาติ. (2533). การปฏิบัติงานและการรับรู้ในบทบาทการให้บริการสาธารณสุขของ
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรศักดิ์ หลาบมาลา. (2532, 4 – 5 ธันวาคม). “การพัฒนาบุคลากร,” สารพัฒนาหลักสูตร.
กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). การบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
จิรัชการพิมพ์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิกา. (2539). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จิรัชการพิมพ์.
- สงศรี กิตติรักษ์ตระกูล. (2536). การพัฒนาระบบงานในหน่วยจ่ายกลาง โรงพยาบาลมะเร็ง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อะเคือ อุณหเลขกะ. (2544). โครงการสัมมนาการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพ ซี.เอส.เอส.ดี.,
ที.เอส.เอส.ยู.แอนด์คริติคัล แอเรีย (C.S.S.D., T.S.S.U. & Critical Area) เรื่อง “การทำลาย
เชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้อ ดิสอินเฟคชั่น แอนด์ สเตอริไลเซชัน (Disinfection and
Sterilization)”. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

- อายุพร อิ่มสุดใจ. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับการเขียนเอกสารทางวิชาการของอาจารย์พยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม*. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อินทนิล. (2534ก). *บริหารงานบริหารคน*. กรุงเทพฯ: ัฒญา พับลิเคชั่น. (แปลและเรียบเรียง).
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2534). *กระบวนการบริหารการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: ภาควิชาการบริหารการพยาบาล. คณะพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.
- เอกวิทย์ มณีธร. (2537). *กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- อรทัย วรากรรวุฒิ. (2530). *การปฏิบัติงานตามบทบาททางวิชาชีพพยาบาล: ศึกษากรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Albanese, Robert. (1981). *Managing Toward Accountability for Performance*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc..
- Anderson, B.F. (1980). *The Complete Thinker*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Folkman, S. and Lazarus, R.S.. (1980, September). "An Analysis of Coping in Middle Aged Community Sample". *Journal of Health and Social Behavior*. 21Z6X : 219-239.
- Gillies, D.A. (1994). *Nursing Management : A System Approach*. 3rd ed. Philadelphia: W.B.Saunders Company.
- Hurst, K. (1993). *Problem Solving in Nursing Practice*. London: Scutari Press.
- Schiever, S.W. (1991). *A Comprehensive Approach to Teaching Thinking*. Boston: Allyn and Bacon.
- Sprankle, M. (1995). *Problem Solving and Programming Concept*. 3rd ed. New Kersey: Prentice Hall.
- Taylor, C. (1997). *Problem Solving in Clinical Nursing Practice*. Journal of Advanced Nursing. p.26, pp.329-336.

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/244 ๖

วันที่ 4 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางกิติวรรณ พรรณวดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง” โดยมี ศาสตราจารย์ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางกิติวรรณ พรรณวดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/3248

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางกิติวรรณ พรรณวดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง” โดยมี ศาสตราจารย์ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางกิติวรรณ พรรณวดี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

เรียน ผู้อำนวยการ

ขอแสดงความนับถือ

นางกิติวรรณ พรรณวดี

พ.ร.อ. ๒๕๔๗

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

น.ร. ๑๐๔ ส.ว. ๒๕๔๗

๒๐ มี.ย. ๒๕๔๗

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2011236 มือถือ 01-6949079



๘ มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางกิติวรรณ พรรณวดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง” โดยมี ศาสตราจารย์ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ตำแหน่งคนงาน จำนวน 46 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นางกิติวรรณ พรรณวดี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2011236 มือถือ 01-6949079

ที่



[Redacted]
[Redacted]
[Redacted] กรุงเทพฯ [Redacted]

๑๓ พฤษภาคม ๒๕๔๗

เรื่อง อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูล

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

อ้างถึง หนังสือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ศธ ๐๕๑ธ.๑๒/๒๕๔๓ ลงวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๔๓

ตามหนังสืออ้างถึง หนังสือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แจ้งว่า นางกิตติวรรณ พรรณวดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความประสงค์ขอเข้าเก็บข้อมูลเพื่อทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง” โดยขอให้เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ตำแหน่งพนักงาน จำนวน ๔๖ คน ตอบแบบสอบถาม ความละเอียดถี่ถ้วนแล้ว นั้น

[Redacted] พิจารณาแล้วไม่ขัดข้อง ยินดีอนุญาตให้ นางกิตติวรรณ พรรณวดี เข้าเก็บข้อมูล ณ งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โดยติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ [Redacted]

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted] โทร. [Redacted]
โทรสาร. [Redacted]

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการ
รับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง แบ่ง
เป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ให้ระบุว่าเป็นปัญหากับท่านมากน้อยเพียงใด

ส่วนที่ 2 ให้บอกแนวทางการแก้ปัญหาของท่าน

2. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง จึงขอความร่วมมือจากท่านช่วย
กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง
และพัฒนาางานของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อต่อไป

ตอนที่ 1 **แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่**

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส
 ☐ หม้าย ☐ หย่า หรือ แยกกันอยู่

4. จบการศึกษา ☐ ระดับประถมศึกษา ☐ ระดับมัธยมศึกษา
 ☐ ระดับ ปวช. หรือ ปวส. ☐ ระดับปริญญาตรี
 ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

5. ประสบการณ์การทำงานที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ปี

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามการ
รับรู้ของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง**

คำชี้แจง ให้เจ้าหน้าที่ขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่
เป็นจริงมากที่สุด โดยแต่ละข้อคำถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 ให้ระบุว่า เป็นปัญหากับท่านมากน้อยเพียงใด และ
ส่วนที่ 2 ให้บอกแนวทางการปฏิบัติที่ท่านใช้

1. ท่านรู้มากน้อยเพียงใด ว่าจะต้องสวมใส่อุปกรณ์เพื่อป้องกันตนเองจากการติดเชื้อ ก่อนทำ
หน้าที่ล้างเครื่องมือใช้แล้วที่เก็บมาจากหอผู้ป่วย

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขากำหนด
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

2. ท่านรู้วิธีจัดเรียงห่อชุดเครื่องมือที่ถูกต้องตามหลักการมากน้อยแค่ไหน ก่อนส่งเข้าเครื่องนึ่ง
ฆ่าเชื้อ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขากำหนด
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

3. ท่านรู้วิธีจัดเตรียมชุดตรวจแบบต่างๆ มากน้อยแค่ไหน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขากำหนด
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

4. ท่านรู้วิธีผสมน้ำยาแช่เครื่องมือมากน้อยเพียงใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขาทำกัน
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

5. ท่านรู้มากน้อยแค่ไหนว่า เครื่องมือชนิดใดต้องฆ่าเชื้อด้วยวิธีอบแก๊ส

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขาทำกัน
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

6. ท่านสามารถแยกขยะใส่ถุงขยะได้อย่างถูกต้องตามแต่ละประเภทของขยะ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขาทำกัน
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

7. ท่านสามารถจัดเรียงเครื่องมือเข้าเครื่องล้างเครื่องมือได้อย่างถูกต้อง

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขาทำกัน
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

8. ท่านสามารถห่อชุดตรวจแบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้องตามที่กำหนดไว้

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขาทำกัน
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

9. ท่านสามารถบอกชื่อเครื่องมือที่ท่านจัดเตรียมได้ถูกต้อง

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขาทำกัน
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

10. ท่านสามารถเก็บชุดตรวจที่ผ่านการฆ่าเชื้อแล้วเข้าชั้นได้ถูกต้อง

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ทำตามคู่มือของหน่วยงาน
☐ ข. ทำตามที่ตนเองรู้หรือเข้าใจ
☐ ค. ทำตามที่หัวหน้าบอก
☐ ง. ทำตามที่เพื่อนๆ เขาทำกัน
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

11. ท่านลำบากใจที่เพื่อนร่วมทีมงานเดียวกับท่านไม่ร่วมรับผิดชอบเครื่องมือที่หายไป

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ไม่สนใจ
☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ
☐ ค. บอกให้เพื่อนๆ
☐ ง. นำเข้าที่ประชุม
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

12. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใด ที่ต้องร่วมทีมงานกับเพื่อนที่ทำงานเรียบร้อยแต่ช้า

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ

☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้

☐ ง. นำเข้าที่ประชุม

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

13. ท่านอึดอัดใจมากน้อยเพียงใด ที่ต้องช่วยเพื่อนร่วมทีมทำงานในส่วนที่เขารับผิดชอบ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ

☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้

☐ ง. นำเข้าที่ประชุม

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

14. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใด ที่ต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ทำตามข้อตกลงของ
หน่วยงาน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ

☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้

☐ ง. นำเข้าที่ประชุม

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

15. ท่านอึดอัดใจมากน้อยเพียงใด กับเพื่อนร่วมทีมงานเดียวกับท่านได้เถียงกันขณะทำงาน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ

☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้

☐ ง. นำเข้าที่ประชุม

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

16. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใดที่ทำงานร่วมกับเพื่อนที่ชอบเสี่ยงงาน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ

☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้

☐ ง. นำเข้าที่ประชุม

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

17. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใดที่ทำงานร่วมกับเพื่อนที่ชอบเลือกงาน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ

☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้

☐ ง. นำเข้าที่ประชุม

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

18. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใดที่เพื่อนร่วมทีมงานไม่ช่วยเหลือกันทำงาน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ

☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้

☐ ง. นำเข้าที่ประชุม

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

19. ท่านอึดอัดใจมากน้อยเพียงใดที่ทีมงานของท่านได้เทียบกับทีมงานอื่นในหน่วยงาน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ

☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้

☐ ง. นำเข้าที่ประชุม

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

20. ท่านลำบากใจเพียงใดที่ทีมงานของท่านทำงานเสร็จช้ากว่ากำหนด

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ไม่สนใจ
☐ ข. ให้หัวหน้าจัดการ
☐ ค. บอกให้เพื่อนรู้
☐ ง. นำเข้าที่ประชุม
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

21. ท่านอึดอัดใจเพียงใดที่เพื่อนพูดจาไม่สุภาพกับท่าน

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ไม่สนใจ
☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น
☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา
☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

22. ท่านอึดอัดใจมากน้อยเพียงใด เมื่อถูกเพื่อนร่วมงานต่อว่า

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ไม่สนใจ
☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น
☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา
☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

23. ท่านอึดอัดใจมากน้อยแค่ไหนที่เพื่อนร่วมงานแสดงท่าทางไม่พอใจท่าน

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ไม่สนใจ
☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น
☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา
☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

24. ท่านพอใจมากน้อยแค่ไหนที่เพื่อนร่วมงานส่งของให้ท่านโดยการโยน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น

☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา

☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

25. ท่านพอใจมากน้อยเพียงใดเมื่อท่านได้ยินเพื่อนร่วมงานกำลังพูดถึงท่านในทางที่ไม่ดี

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น

☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา

☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

26. ท่านอึดอัดใจเพียงใดที่ถูกต่อว่าจากเพื่อนร่วมงานที่อายุน้อยกว่า

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น

☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา

☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

27. ท่านลำบากใจเพียงใดที่เพื่อนร่วมงานแสดงท่าทีรังเกียจเวลาที่ท่านไอ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ไม่สนใจ

☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น

☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา

☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

28. ท่านอึดอัดใจมากน้อยเพียงใดที่เพื่อนร่วมงานแสดงท่าทางไม่เชื่อสิ่งที่ท่านบอก

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ไม่สนใจ
☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น
☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา
☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

29. ท่านอึดอัดใจมากน้อยเพียงใดที่เพื่อนร่วมงานพูดกับท่านด้วยน้ำเสียงกระแทกกระทั้น

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ไม่สนใจ
☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น
☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา
☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

30. ท่านลำบากใจมากน้อยแค่ไหนเวลาที่ท่านถามและผู้ร่วมงานไม่ยอมพูดด้วย

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ไม่สนใจ
☐ ข. เดินเลี่ยงไปที่อื่น
☐ ค. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางเช่นเดียวกับที่เขาพูดหรือแสดงออกมา
☐ ง. อธิบายกลับด้วยคำพูดหรือท่าทางที่สุภาพ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

31. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใด ที่จะบอกในที่ประชุมว่าท่านไม่เห็นด้วย

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

32. ท่านยึดอัดใจมากน้อยเพียงใดที่ต้องทำตามข้อตกลงของที่ประชุม

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

33. ท่านยึดอัดใจแค่ไหนที่เพื่อนๆ ให้ท่านเป็นตัวแทนไปพบกับหัวหน้าเวลามีปัญหาในการทำงาน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

34. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใด เมื่อเพื่อนๆ แนะนำให้ท่านทำงานลัดขั้นตอน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

35. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใด ที่เพื่อนๆ ขอร้องไม่让您รายงานหัวหน้าทราบถึงข้อผิดพลาดที่พวกเขาทำ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

36. ท่านี้อึดอัดใจมากน้อยเพียงใด ที่เพื่อนๆ ในที่ทำงานให้ท่านเป็นผู้ตัดสินใจแทนพวกเขา

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

37. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใดกับการเลือกเวลาขึ้นเวรปฏิบัติงานของตนเอง

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

38. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใดเวลาที่ต้องเลือกเข้าทำงานกลุ่ม

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

39. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใดที่จะตัดสินใจช่วยเหลืองานเพื่อนที่ไม่มีใครอยากทำงานด้วย

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

- ☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่
☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล
☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง
☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ
☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

40. ท่านลำบากใจมากน้อยเพียงใดที่จะต้องตัดสินใจเข้าข้างเพื่อนที่เขาทำผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

แนวทางที่ท่านปฏิบัติ คือ

☐ ก. ตัดสินใจทำตามเสียงส่วนใหญ่

☐ ข. ตัดสินใจทำตามเหตุและผล

☐ ค. ตัดสินใจทำตามความคิด ความเข้าใจของตนเอง

☐ ง. ตัดสินใจทำตามที่เพื่อนแนะนำ

☐ จ. อื่นๆ โปรดระบุ _____

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางกิตติวรรณ พรรณวดี
วันเดือนปีเกิด	5 สิงหาคม 2501
สถานที่เกิด	อำเภอพระนครศรีอยุธยา กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	123/93 หมู่ 3 หมู่บ้านริเวอร์โฮม ถนนแจ้งวัฒนะ-ปากเกร็ด 4 ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี 11120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้างาน งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 270 คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2529	คหกรรมศาสตร์บัณฑิต (พัฒนาการเด็กและครอบครัว) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2524	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (พยาบาล) โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2523	อนุปริญญาพยาบาลและผดุงครรภ์ โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2520	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีอยุธยา
พ.ศ. 2518	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเขมะสิริอนุสสรณ์
พ.ศ. 2515	ประถมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย โรงเรียนเขมะสิริอนุสสรณ์