

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

สารนิพนธ์

ของ

ศรัณญา มงคลครุฑ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม

พฤษภาคม 2552

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

สารนิพนธ์

ของ

ศรัณญา มงคลครุฑ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม

พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

บทคัดย่อ

ของ

ศรินทร์ญา มงคลครุฑ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม

พฤษภาคม 2552

ศรันญา มงคลครุฑ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบที่มีต่อความสำเร็จในการบริการ*

ของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการองค์การเภสัชกรรม). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษา ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและ เวชภัณฑ์ และความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ตึก 84 ปี จำนวน 150 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างที่ใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และ การวิเคราะห์สมการถดถอยความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์กับ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของ ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ และความพึงพอใจในการ ให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ นั้นไม่สัมพันธ์กัน เป็นเพราะมีผลมาจากอิทธิพลด้านอื่นๆ เช่น ด้าน กระบวนการส่งยาและเวชภัณฑ์ และด้านการปฏิบัติงานของพนักงานจัดส่งยาและเวชภัณฑ์ แต่ยังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์นั้นมีความสัมพันธ์กัน และทำให้ ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์นั้นสัมพันธ์กันด้วย จากข้อมูลส่วนบุคคลทำให้รู้ว่า ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์นั้น มีความรู้สูง ความสามารถสูง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และความ พึงพอใจในการให้บริการกับศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์สูงเช่นกัน และ ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 สถานภาพโสด ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จใน การปฏิบัติงานค่อนข้างน้อยกว่า 10 ปี ส่วนที่มีอายุการทำงานเกินกว่า 16 ปี ขึ้นไป มีน้อยมาก และพบว่า ผู้มีอายุน้อยจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย

ข้อแนะนำ

ต้องมีการอบรม ฝึกทักษะ และทดสอบความรู้ให้กับผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ที่เป็นหลักสำคัญ คือ การปฏิบัติงานในการส่งใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ การปฏิบัติงานในด้านการรับยาและเวชภัณฑ์ และเรื่องความปลอดภัยของยาที่มีใช้ สัญลักษณ์ต่างๆ ที่เป็นเครื่องหมายในการสื่อสารของยา ยกตัวอย่างเช่น High Alert Drugs สัญลักษณ์ที่ใช้คือ “สติ๊กเกอร์ สีชมพู” เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน

THE RELATIONSHIP BETWEEN RECEIVERS' KNOWLEDGE AND THE SUCCESS OF
MEDICINE TRANSPORTATION AND MEDICINE SUPPLIES SERVICES.

AN ABSTRACT

BY

SARANYA MONGKONKUD

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Pharmacy Organization Management
at Srinakharinwirot University

May 2009

Saranya mongkonkud. (2009). *The Relationship between receivers' knowledge and the success of medicine transportation and medicine supplies*, Master Project., M.B.A.(Pharmacy Organization Management).Bangkok:Graduate school, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Asst.Prof. Pol.Lt.Col.Nopdol Thongnopnua.

This research aims to investigate the correlation between the knowledge and the operation's rapidity of the medical receiver and the correlation between the receivers' knowledge and the number of medical damage, the satisfaction of services. The subjects of the study are one hundred and fifty nurses working at 84 buildings by using simple random sampling. The instrument used in the study was questionnaires and statistical analysis consisted of frequency, percentage, variance, T-analysis, single-factor Analysis of Variance, Pearson Correlation Coefficient, Multiple Regress Analysis.

The findings showed that the knowledge of medicine and medical devices receiver does not correlate with their operation rapidity, the number of damage, and the satisfaction of services. The result was influenced by the delivery and operation of medicine and medical devices process. Moreover, the study found that there was correlation between the knowledge and capability of the receivers. Then the capability of the receivers and the satisfaction of services were correlated. According to personal information, the receivers have high level of knowledge, capability, efficiency, and service-minded. Most of them are female, age 20-29 years old, and single. Their work experience is less than ten years and receivers with more than 16 years experience is fewer. In addition, the young receivers have little experience too.

The orientation and job development should be arranged in area of prescription and medicine and medical devices reception processes. And last but not least, the safety of medicine usage by using special symbols such as high alert drugs which represented by pink sticker for, be born the expert in work practice.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์การเภสัชกรรม ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ)

คณะกรรมการสอบ

----- ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ)

----- กรรมการสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร)

----- กรรมการสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพชรรัตน์ มีสมบัติพูนสุข)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

----- คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเนื่องจากผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิชาเอกการจัดการองค์การณัฏฐการ มหวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยอย่างมาก ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร. นกมล ทองนพเนื้อ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร และ ดร.เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนสุข ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์และได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันนำมาซึ่งประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร. เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนสุข และ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย และ ขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา คอยเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ตลอดจนกองทุนพัฒนาสิริราชที่ให้ทุนในการศึกษาครั้งนี้ หากงานวิจัยนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอกราบอภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ศรันญา มงคลครุฑ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรในการวิจัย.....	4
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	5
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมุติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
กระบวนการส่งยา.....	10
ความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยาและเวชภัณฑ์.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	17
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริการของศูนย์ขนส่งยา.....	21
ความสำคัญของผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์.....	22
ความรู้ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ.....	25
ข้อมูลและประวัติของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการและการขนส่ง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33

สารบัญ(ต่อ)

บทที่

หน้า

3 (ต่อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

4 ผลการวิจัย.....49

ผลการวิจัยข้อมูล	49
ผลของข้อมูลและการแปลผล	49
ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	49
ส่วนที่ 2 ความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์	53
ส่วนที่ 3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	58
ส่วนที่ 4 ความสำเร็จด้านประสิทธิภาพของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์	63
ส่วนที่ 5 ความสำเร็จด้านประสิทธิผลของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	64
ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์	65
ส่วนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ กับความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	67
ส่วนที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ กับจำนวนความ เสียหายของยาและเวชภัณฑ์.....	69
ส่วนที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ กับความพึงพอใจ ในการให้บริการของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	72
สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	74

5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....75 .

ความมุ่งหมายในการทำวิจัย.....	75
ความสำคัญของการวิจัย.....	75

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
สมมุติฐานการวิจัย	76
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	76
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	77
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	78
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	79
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการทดสอบสมมุติฐาน.....	84
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ	87
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	88
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	93
ภาคผนวก ข.....	100
ภาคผนวก ค.....	102
ภาคผนวก ง.....	104
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	106

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 ตารางแสดงรายละเอียดจำนวนความถี่ และร้อยละของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
2 ตารางแสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
3 ตารางแสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูล ลักษณะข้อมูลประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	52
4 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	52
5 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดช่วงคะแนนความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	53
6 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์	54
7 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านการแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์.....	56
8 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านการการรับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	57
9 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์.....	57
10 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์.....	58
11 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์.....	59
12 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ ทั้ง 10 ข้อและผลรวมทั้งหมด	60
13 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความสามารถด้านความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง.....	61
14 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง.....	62
15 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านการสื่อสาร.....	62
16 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านการปฏิสัมพันธ์.....	63
17 ตารางจำนวนความถี่ ร้อยละของลักษณะข้อมูลการวัดความสำเร็จของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ทางประสิทธิภาพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอ.....	64

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

18 ตารางแสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของลักษณะข้อมูลการวัดความสำเร็จของผู้รับมอบยาและ เวชภัณฑ์ ทางประสิทธิผล ด้านจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาแลเวชภัณฑ์ ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ.....	65
19 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์.....	65
20 ตารางแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับมอบยาและ เวชภัณฑ์ทั้ง 5 ข้อ	66
21 ตารางแสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และ ความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อด้านความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงานของผู้รับมอบ.....	68
22 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของ ผู้รับมอบ กับ ความรู้แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจรับ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์.....	69
23 ตารางแสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถ ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและ เวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ.....	70
24 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในด้านจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและ เวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ กับ ความรู้แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความ ต้องการใบสั่งด้านการรับมอบ ด้านการตรวจรับ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์.....	71
25 ตารางแสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และ ความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์.....	72

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

26 ตารางแสดงการสรุปผลของทดสอบสมมติฐาน	74
---	----

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวความคิด	8
------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการให้การดูแลรักษาผู้ป่วยให้เกิดความปลอดภัยด้วยมาตรฐานสากล และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน ในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกันทุกพันธกิจเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯในการเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดินมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลสอดคล้องกับความต้องการของประเทศและนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชนรวมทั้งชี้นำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต เป็นสถาบันทางการแพทย์ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ ประกอบด้วยมีศักยภาพพร้อมในทุกๆ ด้านมีการพัฒนาคุณภาพ ประจำปี เพื่อเป็นการสื่อสารให้ทุกหน่วยงานและบุคลากรในคณะฯได้รับและสามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับบริบทของตนและเพื่อให้สะดวกเกิดความเข้าใจและชัดเจนขึ้น สืบเนื่องจากรัฐบาลได้วางแผนการพัฒนาประเทศโดยกำหนดยุทธศาสตร์ชาติในเรื่องการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้นั้น รัฐบาลได้มุ่งให้ประเทศไทยเป็นฐานเศรษฐกิจด้านหน้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเป็นฐานเศรษฐกิจด้านอุตสาหกรรมและบริการ รวมทั้งมุ่งเป้าพัฒนาวงการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (medical hub) ที่สามารถแข่งขันนานาชาติได้ (โครงการพัฒนาศิริราชสู่สถาบันการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์ 2551: 29-43)

ในสภาวะปัจจุบันคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้การบริการผู้ป่วยประเภทต่างๆ จำนวนมาก โดยมีผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งผู้ป่วยระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้ป่วยระบบประกันสังคม ผู้ป่วยระบบราชการและรัฐวิสาหกิจที่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้ป่วยที่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง โดยมีจำนวนผู้ป่วยนอกรับบริการโดยเฉลี่ยประมาณปีละ 2,600,000 ราย และมีผู้ป่วยที่รักษาในโรงพยาบาลประมาณปีละ 77,000 ราย มีเตียงผู้ป่วยจำนวน 2,203 เตียง มีจำนวนหอผู้ป่วยประมาณ 115 หอผู้ป่วย พบว่าผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มารับบริการเพราะศรัทธาความรู้ความสามารถของแพทย์ พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ และมีความมั่นใจในความทันสมัยมีการรักษาที่ดีและความก้าวหน้าทางวิทยาการรวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่รักษาในโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ สิ่งที่สำคัญ คือ การรักษา และการให้บริการด้านยา ที่ทันต่อความต้องการของผู้ป่วย ทางคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเห็นความสำคัญของการส่งยา จึงจัดตั้งศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ เพื่อให้ผู้ป่วยในได้รับการบริการทางด้านยาทันต่อการรักษา เนื่องจากมีความหลากหลายของยาแต่ละหอผู้ป่วย มีการแบ่งประเภทของผู้ป่วย, ผู้รับมอบยา และกระบวนการต่างๆ โดยศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์มีทำหน้าที่บริการการจัดส่งยา

และเวชภัณฑ์จากห้องยาไปยังหอผู้ป่วย และเก็บใบสั่งยาของหอผู้ป่วย นำมาส่งยังห้องยา หลักการสำคัญ คือ ต้องมีการส่งให้ถูกหอผู้ป่วย ส่งครบตามจำนวนใบสั่งยา และสภาพยาที่ส่งต้องสมบูรณ์ เช่น ไม่มีการแตก บุบ ได้ไม่ครบ ฯลฯ ความหลากหลายดังกล่าวย่อมทำให้เกิดปัญหาในการทำงานในการขนส่งยาและเวชภัณฑ์ มีปัญหาต่างๆมากมาย ได้แก่ การส่งยาผิดหอผู้ป่วย ยาที่ส่งมีการแตก ยาที่ส่งได้ไม่ครบ เสียเวลาในการรอส่งยาของผู้รับมอบ ทางหอผู้ป่วยได้รับยาล่าช้า ระยะเวลาในการขนส่งห่างกับห้องยา ส่งยาด่วนล่าช้า ฯลฯ จากปัญหาข้างต้นบางปัญหาได้มีการแก้ไขเป็นบางส่วน คือ ระยะเวลาในการขนส่งห่างกับห้องยา ทางศูนย์ได้มีการแก้ปัญหาโดยการเพิ่มพนักงานจัดส่งมากขึ้นเฉพาะตึกหอผู้ป่วยในที่อยู่ห่างจากห้องยา โดยมีช่วงเวลาส่งยาให้กับหอผู้ป่วยในที่อยู่ไกล มีออกรอบในการส่งทุก 15 นาที ทำให้ปริมาณยาที่อยู่ในศูนย์ขนส่งมีการกระจายยาตลอดเวลา เรื่องส่งยาผิดหอผู้ป่วย ทางศูนย์ได้มีการแก้ปัญหาโดย มีการกระจายพนักงานจัดส่ง ไปตามตึกทั้งหมด 13 ตึก บางตึกจะมีพนักงานจัดส่ง 2 คนประจำตึกเพื่อเวียนการส่งโดยทุก 30 นาทีจะต้องนำยาและเวชภัณฑ์ไปส่งยังหอผู้ป่วย และมีการจัดเตรียมพนักงานจัดส่งที่ส่งยาและเวชภัณฑ์ที่เป็นประเภทด่วนเพื่อรองรับความต้องการเร่งด่วนของหอผู้ป่วย เวลาจัดส่งยาและเวชภัณฑ์จะไม่มีโอกาสส่งข้ามตึกหอผู้ป่วย ทำให้ความหลากหลายในการส่งแต่ละครั้งของตึกลดน้อยลง แต่ปัญหาที่ยังแก้ไม่ได้ คือ ยาแตก ยาได้ไม่ครบ และการส่งใบสั่งยา สาเหตุมาจากหลายปัจจัยของผู้รับมอบ คือด้านลักษณะคน ด้านความรู้ และด้านกระบวนการทำงาน ความเข้าใจกันระหว่างศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ การแจ้งความต้องการส่งยาและเวชภัณฑ์ การรับมอบ การตรวจสอบ และการส่งคืน ทำให้เกิดปัญหาต่างๆเกิดขึ้นจากส่งยาให้กับหอผู้ป่วยใน เป็นเหตุทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิของการทำงานของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ อาจทำให้ผู้ป่วยในได้รับยาล่าช้า ดังนั้นกระบวนการส่งยาจะต้องมีทั้งผู้ส่งและผู้รับมีความรู้ในด้านการส่งและการรับที่ดี จะเห็นได้ว่าหอผู้ป่วยทั้งหมด 115 หอผู้ป่วยนั้นผู้รับมอบมีลักษณะเหมือนกัน ดังนั้นผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากรเฉพาะตึก 84 ปี นำมาเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจาก มีจำนวนการเบิกใบสั่งมากกว่าตึกอื่น มีความหลากหลายของการใช้ยาและอุปกรณ์ มีการเก็บข้อมูลและการสื่อสารความต้องการง่ายไม่ซับซ้อน

จึงต้องทำการศึกษาปัจจัยของผู้รับมอบของหอผู้ป่วยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ อย่างถ่องแท้ เพื่อสามารถรู้ถึงการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับมอบได้อย่างแท้จริง โดยการศึกษาถึงการจัดระบบองค์ความรู้ให้กับผู้รับมอบ,กระบวนการ และ ด้านประชากรศาสตร์ของผู้รับมอบ มีผลต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และแนวทางแก้ไขในการวางระบบงานให้กับผู้รับมอบของหอผู้ป่วยสอดคล้องกับขบวนการขนส่งยา

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยนี้มีมุ่งหมาย คือ

1. เพื่อทราบว่าคุณสมบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์
2. เพื่อทราบว่าคุณสมบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ
3. เพื่อทราบว่าคุณสมบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยนี้มีความสำคัญ คือ

1. เพื่อสามารถนำไปปรับใช้และพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของศูนย์ขนส่งยา
2. เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะต่อผู้บริหารในการนำไปวิเคราะห์และวางแผนนโยบายการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป
3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรในการใช้พิจารณาจัดระบบงานรับมอบยาอย่างมีคุณภาพ
4. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารองค์กร รวมทั้งเป็นการพัฒนาการทำงานให้เกิดศักยภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานที่ดี และมีการก้าวหน้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์กับความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยาและเวชภัณฑ์ของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช ปี พ.ศ. 2552 ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ตึก 84 ปี ซึ่งมีจำนวนหอผู้ป่วยทั้งหมด 17 หอผู้ป่วย มีจำนวนพยาบาล 217 คน และมีจำนวนการส่งใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ 200 ใบต่อวัน (ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2552 หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลฝ่ายการพยาบาล)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ตึก 84 ปี จำนวน 150 คน ซึ่งกำหนดขนาดของตัวอย่างการวิจัย เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีคำนวณจากสูตร ดังนี้ (ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. 2548:47)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดยที่ N แทน ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 5 เปอร์เซ็นต์

$$\text{สูตร } n = \frac{217}{(1 + 217 (0.05)^2)}$$

$$n = 141$$

เพื่อกันความผิดพลาดในการสำรวจจึงใช้กลุ่มตัวอย่างสำรองไว้รวมเป็น 150 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2. เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20 – 29 ปี

1.1.2.2 30 – 39 ปี

1.1.2.3 40 – 49 ปี

1.1.2.4 ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 สถานที่ปฏิบัติงาน ตึก 84 ปี ดังนี้

1.1.4.1 84 ปี ชั้น 2 / ตกใต้

1.1.4.3 84 ปี ชั้น 3 / ตกเหนือ

1.1.4.5 84 ปี ชั้น 4 / ออก

1.1.4.7 84 ปี ชั้น 5 / ออก

1.1.4.9 84 ปี ชั้น 6 / ออก

1.1.4.11 84 ปี ชั้น 7 / ออก

1.1.4.13 84 ปี ชั้น 8 / ออก

1.1.4.15 84 ปี ชั้น 9 / ออก

1.1.4.17 84 ปี ชั้น 10 / ออก

1.1.4.2 84 ปี ชั้น 3 / ตกใต้

1.1.4.4 84 ปี ชั้น 4 / ตก

1.1.4.6 84 ปี ชั้น 5 / ตก

1.1.4.8 84 ปี ชั้น 6 / ตก

1.1.4.10 84 ปี ชั้น 7 / ตก

1.1.4.12 84 ปี ชั้น 8 / ตก

1.1.4.14 84 ปี ชั้น 9 / ตก

1.1.4.16 84 ปี ชั้น 10 / ตก

1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.1.5.2 6 – 10 ปี

1.1.5.3 11 – 15 ปี

1.1.5.4 16 – 20 ปี

1.1.5.5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

1.1.6 ท่านเคยรับมอบยาจากศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์เมื่อนำมาส่งให้กับหอ

ผู้ป่วย

1.1.6.1 เคย

1.1.6.2 ไม่เคย

1.1.7 ทางหอผู้ป่วยของท่านมีการอบรมและติดตามผล วิธีการปฏิบัติงานด้าน

การรับมอบ

1.1.7.1 เคย

1.1.7.2 ไม่เคย

1.2 ด้านความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ประกอบได้ด้วย 4 องค์ประกอบดังนี้

1.2.1 ด้านการแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์

1.2.2 ด้านการรับมอบยาและเวชภัณฑ์

1.2.3. ด้านการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์

1.2.4. ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

2.1.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

2.1.2 จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและ

เวชภัณฑ์ได้รับ

2.1.3 ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำและข้อความเฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอให้นิยามศัพท์เฉพาะต่างๆ ไว้ดังนี้ คือ

1. **หอผู้ป่วยใน** หมายถึง สถานที่ที่ผู้ป่วยมีอาการเจ็บป่วยโดยแพทย์ลงความเห็นให้อยู่รักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นเวลาติดต่อกันอย่างน้อย 6 ชั่วโมงซึ่งต้องลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยใน
2. **ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์** หมายถึง พยาบาลหอผู้ป่วยตึก 84 ปี ที่มีอำนาจ สิทธิและหน้าที่ในการรับยาและเวชภัณฑ์ เป็นบุคคลที่มีหน้าที่คัดลอกคำสั่งการให้ยา ตรวจสอบคำสั่งการให้ยา การเบิกและรับยาและเวชภัณฑ์จากห้องยา
3. **การปฏิบัติหน้าที่การรับมอบ** หมายถึง การกระทำการทำงานเป็นไปตามขั้นตอนตามกฎและระเบียบการรับยาด้วยวิธีการตรวจเช็คในการรับยาและเวชภัณฑ์
4. **ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์** หมายถึง ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ คือ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืน
5. **การแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์** หมายถึง เป็นหน้าที่ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์จัดเตรียมใบสั่งเพื่อนำส่งให้กับห้องยา เป็นความต้องการของแพทย์เป็นผู้ออกใบคำสั่งยาและเวชภัณฑ์ในการรักษาผู้ป่วย
6. **การรับมอบ** หมายถึง เป็นการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับจากทางศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์มีขั้นตอนในการรับมอบโดยการดูจากยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับต้องตรงกับหอผู้ป่วยของผู้รับมอบ
7. **การตรวจสอบ** หมายถึง การปฏิบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ หลังจากได้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ เพื่อให้รู้ว่าสิ่งที่รับมานั้นถูกต้องกับสิ่งที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับมอบหรือไม่
8. **การส่งคืน** หมายถึง การปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ หลังจากได้มีการตรวจสอบแล้วเกิดปัญหา คือ ไม่ใช่ยาและเวชภัณฑ์ที่เบิก ยาและเวชภัณฑ์ที่เบิกเกิดความเสียหาย และที่ไม่ใช่ยาและเวชภัณฑ์ของหอผู้ป่วยของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ให้ดำเนินการส่งคืนกับพนักงานจัดส่งทันที
9. **ความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์** หมายถึง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ เป็นสิ่งที่ผู้ส่งมอบเป็นผู้กระทำการต่างๆ เรื่องของระบบการทำงานการให้บริการเต็มที่และบรรลุตามความต้องการของผู้รับ

มอบ ต้องไม่เกิดความผิดพลาดหรือความเสียหายเกิดขึ้นและการความพึงพอใจการปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ตัวแปรที่ใช้วัด คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ และความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

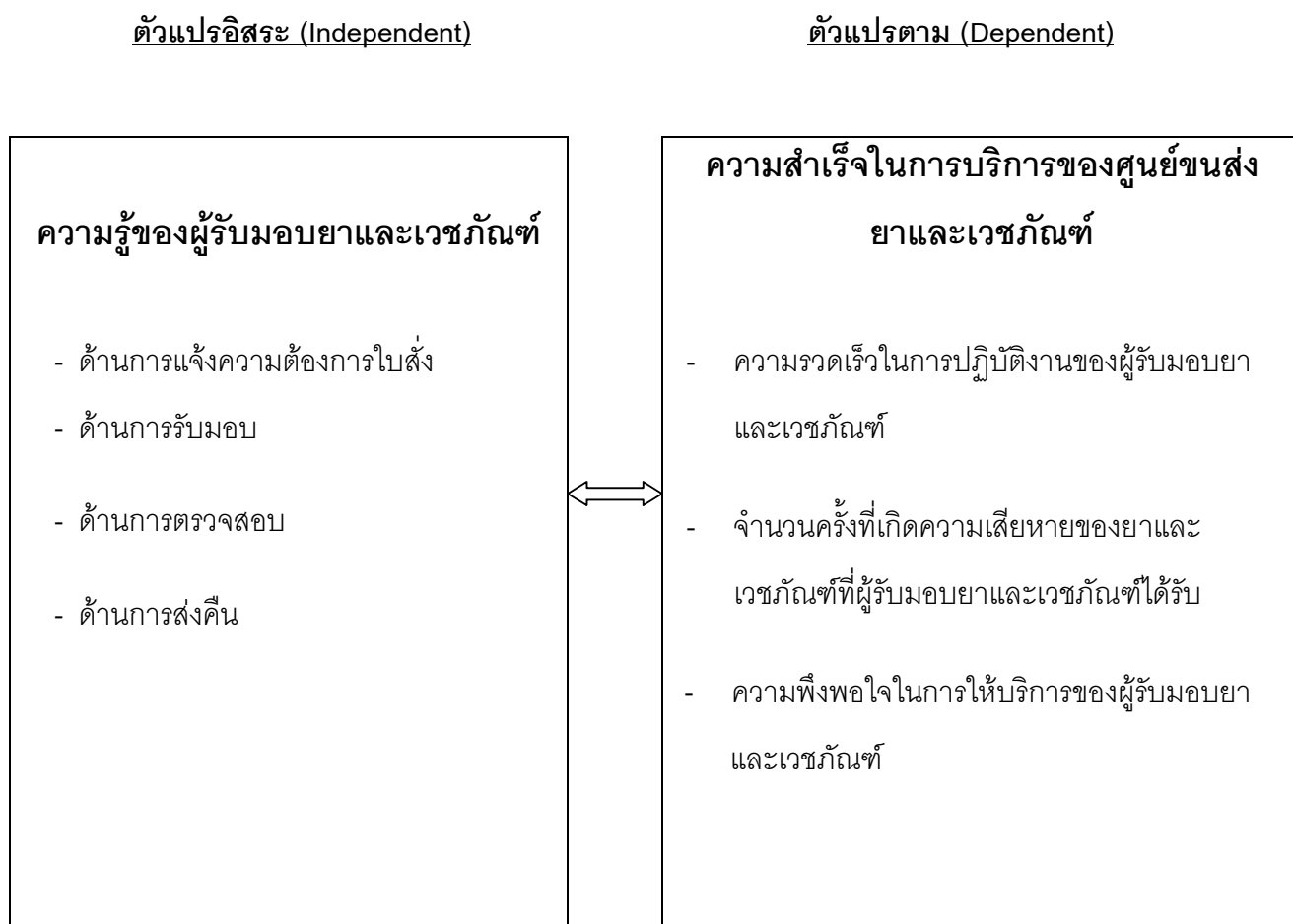
10. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ คือ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง การรับมอบและการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ โดยการใช้เวลาให้น้อยสุดเพื่อที่การปฏิบัติงานเกิดผลต่อศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ เพื่อทันต่อความต้องการที่วางไว้ และมีการปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง ตัวแปรที่ใช้วัดคือ เวลาที่ใช้ในการส่งใบสั่งยาและอุปกรณ์ที่จุดวางใบสั่ง (นาที่ต่อครั้ง) เวลาที่ใช้ในรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง) และเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง)

11. ประสิทธิภาพ หมายถึง จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ ตัวแปรที่ใช้วัดคือ ตัวแปรที่ใช้วัดคือ จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) และจำนวนครั้งที่มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีไซของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) จะต้องไม่มีการเกิดจำนวนครั้งที่ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

12. ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่มีแสดงการให้บริการเกิดจากความต้องการของผู้รับมอบเป็นผู้กำหนด ตัวแปรที่ใช้วัดคือ การให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ พาหนะที่ใช้ในการส่ง มารยาทในการให้บริการของพนักงานจัดส่ง มีการให้บริการมารับใบสั่งที่หอผู้ป่วย และเวลาเปิดและปิดของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

แต่จากการศึกษา พบว่าปัจจัยในส่วนของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีความสำคัญยิ่ง เพราะฉะนั้นจากวัตถุประสงค์ตามวิจัย จึงเขียนกรอบแนวความคิดได้ดังนี้

กรอบแนวความคิด



สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยนี้มีสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์
2. ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อจำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบได้
3. ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด วิธีการปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีการทบทวนหลักการที่มา ที่ทำให้เกิดงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความมุ่งมั่นในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อดังนี้

1. กระบวนการขนส่งยา
2. ความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ
6. ความสำคัญของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์
7. ความรู้ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ
8. ข้อมูลและประวัติของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์
9. เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการและการขนส่ง

1. กระบวนการส่งยา

ได้มีการศึกษาและมีการอ้างอิงในการขนส่งยานั้นจะต้องมีหลักการทำงานเรื่องของเส้นทาง วิธีการขนส่ง ประเภทของพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เริ่มขบวนการส่งยาจากห้องยาไปยังหอผู้ป่วยต่างๆ โดยมีรถขนส่งเป็นตัวนำพาสินค้าไปยังหอผู้ป่วยต่างๆ โดยการนำแนวคิดมาจากทฤษฎี Saving Algorithm ของ Clarke และ Wright เป็นทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในการจัดการปัญหา Vehicle Routing Problem (VRP) ใจความของทฤษฎีไม่ซับซ้อน คือ พิจารณาส่งจากคลังสินค้า D ไปยัง n ราย และใช้พาหนะ m จากทฤษฎีข้างต้นจะทำให้การบริการขนส่งยาทำให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยาและเวชภัณฑ์ได้ แต่ยังมีทฤษฎีเกี่ยวกับขนส่งด้านอื่นๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อก่อให้เกิดความรู้ได้ ดังนั้น(Mahidol Logistics Research Papers 2002-2007: 209-211)

ทฤษฎีการขนส่ง (Mahidol Logistics Research Papers 2002-2007: 209-211)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขนส่งโดยตรง โดยกล่าวถึงหลักการที่มีผลกับศักยภาพการขนส่งไว้ 8 หัวข้อคือ

1. Continuous Flow เกี่ยวข้องกับการพิจารณาเส้นทาง และวิธีการขนส่ง โดยหลีกเลี่ยงการวิ่งย้อนกลับเส้นทางเดิม และการเปลี่ยนถ่ายสินค้าและอุปกรณ์
2. Optimum Unit of Cargo กล่าวถึงการเลือกขนาดสินค้าที่บรรจุให้เหมาะสม หากใช้ขนาดที่ไม่พอดีกับเครื่องอุปกรณ์ที่มีอยู่ หรือ ไม่เป็นขนาดที่มาตรฐาน อาจทำให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นสูงมากได้
3. Maximum Vehicle Unit เป็นหลักการที่ใช้กับการขนส่งทางรถไฟ หรือ เรือลาก โดยกล่าวถึงการเพิ่มจำนวนของตู้ส่งสินค้า หรือ เรือลาก แทนที่จะเพิ่มขนาดของพาหนะ
4. Adaptation of Vehicle Unit to Volume and Nature of Traffic จะพิจารณาวิธีการการขนส่ง และประเภทของพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการจราจรและส่งสินค้าให้ทันเวลาตามกำหนด
5. Standardization เป็นหลักการพิจารณาเครื่องมือที่ใช้กับสินค้าในการขนส่ง รวมถึงพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง โดยให้พยายามใช้ เครื่องมือ และพาหนะที่สามารถใช้ได้หลายๆ วัตถุประสงค์ เพื่อจะได้สามารถแปลงให้ใช้ได้หลายๆ รูปแบบโดยไม่ต้องหาอุปกรณ์ หรือ พาหนะใหม่
6. Compatibility of Unit-load Equipment เป็นหลักการเพื่อให้เหลือพื้นที่ว่างของพาหนะขนส่งน้อยที่สุด โดยให้ความสำคัญกับขนาดหน่วยบรรจุย่อยที่บรรจุกว่า ขนาดของหน่วยบรรจุแต่ละด้าน ควรจะสัมพันธ์กันกับขนาดหน่วยบรรจุทุกของยานพาหนะ
7. Minimization of Deadweight to Total Weight จะให้ความสำคัญกับ น้ำหนักของสินค้าที่น้ำหนักบรรทุก ซึ่งจะต้องทำให้บรรทุกน้ำหนักที่ไม่เกิดประโยชน์น้อยที่สุด
8. Maximum Utilization of Capital, Equipment, and Personnel พิจารณาอัตราส่วนที่เกิดประโยชน์ในการใช้พาหนะ เพื่อประโยชน์สูงสุด จึงควรจะให้ยานพาหนะให้มีประโยชน์มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Saving Algorithm ของ Clarke และ Wright ข้างต้นจะทำให้การบริการขนส่งยาทำให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยาและเวชภัณฑ์ได้ ดังนั้น

การขนส่งยาและเวชภัณฑ์ จะมีการเคลื่อนย้ายยาและเวชภัณฑ์อย่างสมบูรณ์(สินค้าอยู่ในสภาพที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที)จากห้องยาไปยังหอผู้ป่วย โดยกระบวนการเริ่มจากผู้ส่งยา (พนักงานศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์) ต้องมีการเตรียมยาเพื่อรอการส่งมอบ เนื่องจากยาแต่ละประเภทคุณสมบัติที่แตกต่างกันในการเตรียม โดยมีรายละเอียดตามความสำคัญดังนี้ (เอกสารวิธีการปฏิบัติของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ เรื่อง หลักการปฏิบัติงาน: 2-5)

1. “ยาตู้เย็น” จะมีการเตรียมกระเป๋ายาเย็นโดยต้องมี Cool Pack อยู่ในกระเป๋าสวมก่อนนำส่งก่อนออกจากห้องยา
2. “ยาเคมีบำบัด” ถุงที่บรรจุจะมีลักษณะสีแดงหรือใส่กล่องปิดมิดชิด เป็นยาอันตรายต้องมีความระมัดระวังในการส่งก่อนออกจากห้องยา
3. “น้ำยาล้างไต” มีใบเบิกแนบมากับใบแจ้งหนี้ เพื่อนำไปเบิกกับหน่วยงานผลิตยาปราศจากเชื้อก่อนส่งมอบ
4. กรณียาฉีดทางห้องยาจะมีการบ่มข้อความที่ใบปะหน้าว่า “ยาฉีดระวังแตก” ให้มีความระมัดระวังยาเพื่อมิให้เกิดการแตกยาทุกถุงจะมีการใส่ซองกันกระแทก
5. เวลาส่งยา จะมีการเรียงยาลงรถ ด้วยแยกของหนักให้ลงรถก่อนโดยวางไว้ข้างล่าง และค่อยตามด้วยยาขนาดเบา

6. ยาหรืออุปกรณ์บางอย่างที่ห้ามพับ เพราะจะทำให้เกิดความเสียหาย หรือ ชำรุด ผู้ส่งจะมีขั้นตอนดำเนินการส่งยาให้กับหอผู้ป่วย หลักจากที่มีเตรียมยาและเวชภัณฑ์ พร้อมที่จะส่งดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ส่งยาลงบันทึกชื่อหอผู้ป่วย ลงจำนวนของ และบอกประเภท (เป็นยาด่วน หรือ ยาตู้เย็น) ถ้าเป็นยาตู้เย็น ทางศูนย์ขนส่งจะมีกระเป๋ากับยาตู้เย็น ใส่น้ำแข็งพร้อม Cool Pack ในกระเป๋าทันที

2. นำยาส่งตามหอผู้ป่วย ส่งสมุดให้พยาบาลเซ็นรับทราบตามจำนวนของที่ส่งพร้อมลงเวลารับยา ถ้าเป็นยาตู้เย็นจะมีการแจ้งให้ผู้รับมอทยาทราบทุกครั้งว่าเป็นยาตู้เย็น เพื่อให้ผู้รับมอทยา นำยาเก็บเข้าตู้เย็นทันที ส่วนยาฉีดระวังแตกจะมีการบอกให้ผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ทราบ

3. เมื่อส่งยาเสร็จแล้ว มาเก็บใบส่งตามจุดที่วางไว้

4. นำใบส่งที่เก็บตามจุดมาส่งที่ห้องยาผู้ป่วยใน เพื่อรอทำการติดใบบันทึกเวลา เข้าห้องยา

เมื่อผู้ส่งยา มีการเตรียมยาและบันทึกยาที่พร้อมจะส่งให้กับหอผู้ป่วยกระบวนการต่อไปจะเป็นการบริหารยาในหอผู้ป่วย) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการรับมอบและตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ ขั้นตอนต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานพึงปฏิบัติ โดยขั้นตอนในการรับมอบและตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์นั้นต้องเรียนรู้ได้จากต่อไปนี้ (เอกสารวิธีปฏิบัติงานเรื่อง การบริหารยาในหอผู้ป่วย: 1-5)

1. มีการส่งมอทยาและเวชภัณฑ์ทุกครั้งจะต้องมีการตรวจสอบทันที
2. ความเรียบร้อยภายนอกของยาที่ได้รับมอบ
3. ตรวจสอบใบสรุปปะหน้าใบส่ง
 - 3.1 ชื่อหอผู้ป่วย
 - 3.2 ชื่อ นามสกุล, H.N. ของผู้ป่วย

4. ตรวจสอบความถูกต้องภายในข้อมูลหน้าซองยากับใบ MAR(แบบบันทึกการให้ยา ย่อมาจาก Medication Administration Record) และสภาพของยา ดังต่อไปนี้
 - 4.1 ชื่อ นามสกุล, H.N. ของผู้ป่วย
 - 4.2 ชื่อยา ขนาดยา จำนวนยา ชนิดของยา
 - 4.3 สัญลักษณ์ของ High Alert Drugs “sticker สีชมพู”
 - 4.4 ลักษณะของยา/ความผิดปกติ
 - 4.5 วันหมดอายุ (ภายใน 6 เดือน)
 - 4.6 จำนวนยา ตรงตามที่แพทย์สั่ง
5. ต้องรู้วิธีการเก็บยาเมื่อได้รับมอบแล้วเพื่อสะดวกต่อการนำยามาใช้ให้กับผู้ป่วย โดยมีบริเวณหอผู้ป่วยกำหนดเป็นที่เก็บยา โดยแยก และมีการจัดเป็นกลุ่มแยกประเภท

2. ความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยาและเวชภัณฑ์

ทฤษฎีความสำเร็จ (Achievement Needs (nAch))

เมคเคลแลนด์ (McClelland, 1953) มีความเชื่อว่ามนุษย์เรามุ่ง จะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จ ล่วงไป เมคเคลแลนด์ ได้สร้าง แบบทดสอบ เพื่อแยกประเภทของมนุษย์ ออกเป็น พวกที่มีความต้องการ ความสำเร็จสูงต่ำ เรียกว่า Thematic Apperception Test (TAT) TAT จะประกอบด้วย ภาพต่าง ๆ ภาพ เหล่านี้ จะไม่มีคำบรรยายกำกับไว้ ผู้ทดสอบ จะเป็นผู้บรรยายว่า ภาพเหล่านั้น เกี่ยวกับ สิ่งใด หรือคนใน ภาพนั้น มีความรู้สึกอย่างไร เช่น ภาพวาดหนึ่ง มีเด็กหนุ่ม กำลังพรวนดินกลางทุ่งนา ที่ปลายนา มีพระ อาทิตย์กำลัง จะลับขอบฟ้า แสดงถึง เวลาเย็น ผู้ทดสอบ จะต้องบรรยายว่า เด็กหนุ่มคนนั้น มีความรู้สึก อย่างไร คำบอกเล่าของผู้ทดสอบ จะได้รับ การตีความจากผู้ตัดสินว่า เขามีแรงจูงใจ ในความสำเร็จ สูงหรือ ต่ำ โดยได้รับ การเปรียบเทียบ คำตอบของผู้ทดสอบต่าง ๆ เช่น ถ้าผู้ทดสอบเล่าว่า หนุ่มผู้นั้นกำลังเสียใจว่า พระอาทิตย์กำลังตกดิน ซึ่งหมายความว่า เขาไม่สามารถปลูกต้นไม้ ให้เสร็จสิ้นในวันนี้ได้ ในขณะที่เดียวกัน มีผู้ทดสอบอีกผู้หนึ่ง บรรยายว่า หนุ่มคนนั้น ดีใจว่า พระอาทิตย์ตก และเขาจะได้พักผ่อนเสียที ที่ได้ดื่ม เหล้า สรวลเสเฮฮาบ้าง จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ทดสอบคนหนึ่ง จะได้รับการตีความว่า เขามีแรงจูงใจ ใน ความสำเร็จสูง และผู้ทดสอบคนที่สอง จะได้รับการตีความว่า เขามีแรงจูงใจในความสำเร็จต่ำ ลักษณะ ของบุคคลที่มีแรงจูงใจ ในความสำเร็จสูง (McClelland, 1947) ได้เก็บรวบรวมลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ บุคคลผู้มี แรงจูงใจในความสำเร็จสูง จะต้องเป็นคน

1. ชอบทำงาน ที่มีระดับยากปานกลาง เป็นงานที่ไม่ยาก หรือง่ายเกินไป ความสามารถของเขา ใน การทดลองชิ้นหนึ่ง ให้ผู้รับการทดลอง โยนก้อนน้ำใส่ห่วงที่ปักกับดิน ผลปรากฏว่า บุคคลมีแรงจูงใจสูง ลักษณะ คือ แรงจูงใจในความสำเร็จสูงและต่ำ มีการปฏิบัติ ที่แตกต่างกัน พวกที่มีแรงจูงใจสูง จะเลือก ระยะห่าง จากหลักพอสมควรที่เขาสามารถ จะโยนก้อนน้ำ เข้าหลักได้ เขาจะไม่ยืน ใกล้หรือไกล เกินไป

แต่จะยื่นให้ห่างมาก เท่าที่เขาคงพยายามโยน ให้เข้าได้ ส่วนพวกแรงจูงใจด้านนี้ต่ำ มักเลือกยื่นใกล้ ๆ ให้ใส่เกือกม้าได้ง่าย ๆ หรือยื่นไกล ๆ จนไม่สามารถโยนเข้าได้

2. ชอบได้รับการตอบสนอง ต่อผลงานทันที ที่ผลสำเร็จ เพื่อจะได้วัดประเมิน ผลงาน

ความก้าวหน้า ของเขา และจะวัดตาม กฎเกณฑ์ที่บังเอิญ

3. ชอบที่จะทำอะไรแล้ว ทำให้สำเร็จไป และเขามักมีความสนใจ ในงานนั้น ๆ มีการตอบสนอง ความต้องการภายใน (Intrinsic Reward) งานนั้น ควรน่าสนใจและท้าทาย

4. เมื่อเลือก และมีจุดมุ่งหมายแล้ว จะต้องทำจนสำเร็จลุล่วงไป เขาอาจ จะมีลักษณะเยียบ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ คนอื่นมากนัก เขารู้ถึงว่า ความสามารถของเขานั้นจริง ๆ มีแค่ไหน ไม่ใช่ คิดเองว่า เขามีความสามารถ มีแค่นั้นแค่นี้

เนื่องด้วย ลักษณะของผู้มีแรงจูงใจสูง ในความสำเร็จ มักจะเป็น ประโยชน์ต่อองค์กร และเอกบุคคัล McClelland ได้สร้างกลุ่มฝึกบุคคัล เพื่อเป็นพวกที่มีแรงจูงใจสูง ขึ้นในหมู่ นักบริหาร ซึ่งเขามีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. สอนให้ผู้ร่วมงาน รู้วิธีการคิด พุด และกระทำ คล้ายกับพวกที่มีแรงจูงใจสูง ด้านความสำเร็จ
2. ให้ผู้ร่วมงานรู้จัก ตัวเองมากขึ้น ตามความเป็นจริง รู้จักความสามารถที่แท้จริงของตน
3. สร้างสรรค์ให้ผู้ร่วมงานได้เรียนรู้ เกี่ยวกับความหวังของผู้อื่น ความสามารถ ความกลัว ความผิดพลาด ล้มเหลว และความสำเร็จของผู้อื่นและตนเอง โดยให้บุคคลเหล่านี้มีประสบการณ์ทางอารมณ์ร่วมกัน

เมคเคลแลนด์ ได้รับความสำเร็จในการสร้าง กลุ่มฝึกฝนความสำเร็จ ให้ผู้จัดการ แต่ผลของการฝึกนี้ ยังสามารถยืนยันได้ว่า ผู้จัดการเหล่านี้ มีแรงจูงใจ ในความสำเร็จจริงหรือไม่ หรืออาจเพราะ ตำแหน่งในงานของเขา เป็นตัวกำหนด ข้อผิดพลาดของทฤษฎี นี้คือ การตีความข้อมูลจาก การเล่าบรรยายภาพของผู้ทดสอบ การตีความข้อมูลเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับ ความเชื่อของผู้ตีความ ฉะนั้นผู้ทดสอบ จะมีแรงจูงใจสูงหรือต่ำ ขึ้นอยู่กับ คำบรรยายของตนสอดคล้องกับ ความคิดความเชื่อ ของผู้ตีความทางใด

ด้านความสำเร็จ หมายถึง การที่ผู้ส่งสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นผลสำเร็จและเป็นที่พอใจของผู้รับมอบหมาย รวมทั้งตลอดจนสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการขนส่งให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยาที่ส่งยังคงสภาพเดิมไม่มีการสูญหาย สูญเสียแต่อย่างไร

องค์ประกอบของความสำเร็จประกอบไปด้วย

1. ประสิทธิภาพ
2. ประสิทธิภาพ
3. ความพึงพอใจ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) การทำงานให้ประสบความสำเร็จในแง่การจัดการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ดูลา มหาพสุธานนท์ 2545: 42-43)

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ และ จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกของคนทางด้านทัศนคติที่ดีต่องานที่เป็นไปในแนวทางบวกต่อการทำงานก่อให้เกิดแรงผลักดันให้สวามีภักดีและทุ่มเทต่อการทำงาน เกิดการจูงใจให้คนทำงาน(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2539 : 100) (วิภาดา คุปตานนท์ 2544 : 170)

ความพึงพอใจที่ในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของผู้รับมอบยาที่มีต่อการให้บริการการขนส่งยาจากการดำเนินงานถ้ามีระดับความพึงพอใจในงานที่ให้บริการสูงถือว่ามีผลบวกต่อการบริการที่ทำแต่ถ้ามีระดับความพึงพอใจในการบริการต่ำถือว่ามีผลลบต่อการบริการที่ทำ ซึ่งความพึงพอใจจะส่งผลต่องานที่มีประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ดูลา มหาพสุธานนท์ (2545: 42-43) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเครื่องมือเครื่องมือนานา และวิธีการผลิต) ที่นำเข้าหมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว (มองในแง่ของผลผลิตที่ได้รับ) ในขณะเดียวกันหากผลผลิตที่ได้ออกมาใช้ทรัพยากรที่น้อยหรือประหยัดที่สุด(มองในแง่ของกระบวนการหรือวิธีการผลิต) ก็หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการจัดการจะเกี่ยวกับการค้นหาวิธีการใช้ต้นทุนทางด้านทรัพยากรที่น้อยที่สุด หรือการกระทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม เมื่อนำมารวมเข้ากับความพึงพอใจ (Satisfaction) ของลูกค้า ย่อมหมายถึงคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสซื้อซ้ำหรือบอกต่อของลูกค้าว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพจึงสามารถเขียนสมการได้ดังนี้ $E = (O - I) + S$ เมื่อ

E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ประสิทธิผล (Efficiency) หมายถึงการทำงานให้ประสบความสำเร็จในแง่การจัดการหมายถึงบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั่นคือการทำถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ (doing the ring things) (Robbins + Coulter.

1999 : 9) ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์การในแง่ของประสิทธิผลอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใดในภาพรวมแล้วประสิทธิภาพจะเกี่ยวพันกับวิธีการ (means) ส่วนประสิทธิผลจะเกี่ยวพันกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Ends)

ประสิทธิภาพสูงย่อมมีส่วนที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลสูง การจัดการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงหลักที่ว่าการบริหารที่ไร้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือมีประสิทธิผลแต่ขาดประสิทธิภาพมีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาหากผู้บริหารไม่ตระหนักและคอยระมัดระวังอย่างเพียงพอ

Zollisch & Langner (1970) ได้แบ่งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานพิจารณาทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพของงานที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานซึ่งได้แก่ เงื่อนไขหรือสภาวะที่ก่อให้เกิดความสำเร็จได้แก่ คุณสมบัติต่างๆของพนักงานโดยแยกเป็น

ปัจจัยทางสติปัญญา

1. ความสามารถในการเรียนรู้
2. ความรู้ในงาน
3. ความคิดริเริ่ม
4. ความฉลาดหลักแหลม
5. ความตื่นตัว กระตือรือร้น

ปัจจัยทางกายภาพ

1. สุขภาพ
2. ทักษะการทำงาน
3. ความขยันขันแข็งในการทำงาน

ปัจจัยอื่นๆ

1. ความทะเยอทะยาน
2. การตัดสินใจ
3. ทศนคติ
4. ความน่าไว้วางใจ
5. ปัจจัยส่งเสริมการปรับปรุงการทำงาน
6. ความพยายามในการทำงาน

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เมื่อบุคคลทำงานด้วยความตั้งใจ มีความสุข ทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ที่จะส่งผลให้งานนั้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ได้แนวความคิดดังกล่าวนี้ได้มาจากดังนี้

ไมเนอร์ (Miner. 1992 : 116) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความหมายใกล้เคียงกับทัศนคติต่องานบางครั้ง มีการพิจารณาความพึงพอใจในงานจากระดับของการได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากสถานที่ทำงาน บางครั้งมีการพิจารณาจากระดับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากงานกับสิ่งที่ได้รับจริง และยังมีผู้พิจารณาความพึงพอใจ ในงานว่าเป็นการตอบสนองต่อสถานการณ์งานในด้านอารมณ์เพียงอย่างเดียว

เสถียร เหลืองอร่าม (2529 : 79) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพึงพอใจงานด้วยเงิน และรางวัลตอบแทนความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

สมิทธ์ (Smith. 1995 : 114) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นได้รู้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537 : 158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน หรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทานว่าเป็นเรื่องของความรู้สึกของคน หรือจะรวมไปถึงทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่จะตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานในการทำงาน ถ้าหากคนในองค์กรหรือหน่วยงานใด มีความพึงพอใจในการทำงานนั้นมากบุคคลที่มีความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้น ก็จะขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลในการทำงาน

วิภาดา คุปตานนท์ (2544 : 170) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลหรือทัศนคติต่องานซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบแล้วแต่กรณีแต่ละความพึงพอใจในงาน เป็นเรื่องที่เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เป็นไปในแนวทางบวกต่อการทำงานความพึงพอใจในการทำงานก่อให้เกิดแรงผลักดันให้สวามิภักดิ์และทุ่มเทต่อการทำงาน

มิลตัน (Milton. 1981:151) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง

แมคคอร์มิคและไลเซน (McCormick and Ligen . 1980 : 303) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติซึ่งมีในสมาชิกขององค์การคือ ทัศนคติที่มีต่องานของเขา กล่าวอีกอย่างก็คือเป็นความรู้สึกที่มีต่องาน

จุมพล สัตยภรณ์ (2542 : 9) กล่าวว่า ความสำเร็จเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

ธัญวรัตน์ กฤษะรัตน (2542 : 10) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะการเฝ้าเห็นว่า เป็นไปในทิศทางบวก ลบ หรือไม่มีทิศทาง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ (Factors determine job satisfaction) ซึ่งพบว่าผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้ปัจจัยหลายอย่างที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานดังต่อไปนี้(วิภาดา คุปตานนท์. 2544 : 170)

1. ลักษณะงานที่ท้าทาย (Mentally challenging work)
2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม (Equitable rewards)
3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Supportive working conditions)
4. เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive colleagues)
5. ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ (Personality job-fit) (Robbins, 1998)

ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลทำให้บุคคล มีความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นบวกต่องานที่ทำและเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานมากขึ้นตามขนาดการเพิ่มของปัจจัยที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจมีทฤษฎีดังกล่าวคือ

ในการศึกษา พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจะเห็นว่าบางคนทำงานหนักด้วยความเต็มอกเต็มใจกว่าคนอื่นบางคนแสดงให้เห็นว่า มีสิ่งจูงใจที่ทำให้เขาใช้ความพยายามมากเพื่อทำงานให้สำเร็จใน ขณะที่บางคนไม่ใช้ความพยายามเลยและเมื่อทราบแล้วว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นไปโดยสมมุติฐานที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 ประการ คือ พฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะมีสาเหตุ มีสิ่งจูงใจและมีจุดมุ่งหมายเสมอ (กรองแก้ว อยู่สุข. 2533 : 71)

ดังนั้น การจูงใจจึงเรื่องสำคัญ เรื่องหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรโดยพิจารณากระบวนการที่มีผลเกี่ยวเนื่องกับการกระทำที่เกิดขึ้นโดยเริ่มต้นจากความจำเป็นซึ่งก่อให้เกิดความต้องการ

และความต้องการนี้จะทำให้เกิดแรงกดดัน ที่จะพยายามหาหนทางตอบสนองความต้องการของตน จึงเกิดการกระทำต่างๆขึ้น (ไพลิน ผ่องใจ. 2531-206)

ทฤษฎีความพึงพอใจ (เสนาะ ตีเยาว์. 2544 : 211-212) มีแนวคิดที่ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นสาระสำคัญว่าความต้องการของคนทำให้เกิดการจูงใจหากคนไม่มีความต้องการการจูงใจก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ ความต้องการของคนเปลี่ยนเป็นพลังภายในที่จูงใจให้ เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะพยายามบำบัดความต้องการนั้น ความต้องการของคนเป็นเสมือนบัญชีแสดงสิ่งของที่คนต้องการและจะดำเนินการเพื่อให้ได้สิ่งของนั้น เมื่อผู้บริหารรู้จักความต้องการเหล่านั้นก็จะจัดระบบค่าตอบแทนขององค์การให้ตอบสนองและเสริมแรงจูงใจของพนักงานให้ไปสู่เป้าหมายนั้น

ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยยึดหลักการจากแนวความคิด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นการนำเสนอบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ไปยังลูกค้า โดยบริการเหล่านั้นควรเป็นบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้ามากที่สุดจนทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไปทั้งนี้ การนำเสนอรูปแบบบริการที่เหมือนกันความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการนั้นอาจแตกต่างกันได้ ดังนี้ ได้นำมาจากแนวคิดจากบุคคลต่อไปนี้

โครเวล (ทวิชัย กุศลสิทธิธารถ เอกรินทร์ รอกุลเจริญ และพรเทพ ปลั่งพงษ์พันธ์. 2540:98 ; อ้างอิงจาก Cowell. 1994 : 666-667) ได้กำหนดคุณลักษณะของการให้บริการในส่วนที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป ดังนี้

1. Intangibility บริการที่จับต้องไม่ได้
2. Inseparability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากผู้ขาย (ผู้ให้บริการ) ได้
3. Heterogeneity บริการจะไม่สม่ำเสมอขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ใครเป็นผู้ให้บริการ
4. Perishability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บสำรองได้

มิลเลท (นวลฉวี รตางศุ. 2543 : 14 ; อ้างอิงจาก Mellet. 1954 : 337-400) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันตามแนวทางบริหารงานของรัฐ ไม่มีการแบ่งชั้นกีดกันในการบริการ
2. การบริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ถ้าไม่ทันต่อเวลาแล้วจะไม่เกิดความประสิทธิภาพความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Apple Service) มีจำนวนและสถานที่การบริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถให้มากขึ้นในขณะที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาซูราแมน, ไชร์ทาเนล และแบร์รี (Parsuraman, Zeithanel and Barry. 1985: p. 79-81) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 การติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.3 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.4 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.5 ความสามารถในการด้านความรู้วิชาการที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการเป็นบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายและขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การบริการขนส่งยานั้นก่อนให้ความพึงพอใจได้นั้นย่อมส่งผลให้มีผลที่ทำให้เกิดความสำเร็จได้นั้นโดยมีหลายปัจจัยทางด้านต่างๆ ที่ส่งผลทำให้เกิดขึ้นได้นั้น โดยจะเห็นว่าผู้รับมอบจะต้องมีการบริการให้มีผลสำเร็จกับผู้ส่งมอบ ดังนั้นจากหลักการข้างต้น นำมาวิเคราะห์หาความรู้ของผู้รับมอบที่สามารถมีความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริการของศูนย์ขนส่งยา

ทฤษฎีปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ (Motivation-Hygiene Theory) ของ Frederick Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จของการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- นโยบายและการบริหาร

ปัจจัยอนามัยไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนทำงานมีความสำเร็จมากขึ้นแต่ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคคลลดลงเนื่องจากข้อจำกัดของการทำงานซึ่งบางท่านใช้คำว่าเป็นปัจจัยบำรุงรักษา

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ด้านความสำเร็จ
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านลักษณะงาน

ปัจจัยจูงใจที่ผลกระทบในทางบวกต่อการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรซึ่งสร้างความพอใจต่อบุคลากรในองค์กร

จะเห็นว่าความสำเร็จของการบริการขนส่งยา นั้นประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ(พนักงานส่งยา), กระบวนการในการขนส่งยา และผู้รับมอบยา(พยาบาล) ทั้ง 3 ส่วนนี้จะมีความสัมพันธ์กัน โดยแยกเป็นดังนี้

ความสำเร็จของผู้ให้บริการ (พนักงานส่งยา) ที่ว่านี้คือ การปฏิบัติงานการส่งยาให้กับหอผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุการรั่วของยาและเวชภัณฑ์ในการส่ง. การเกิดอุบัติเหตุการรั่วในการส่งยาผิดหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในการให้บริการ จะเห็นว่าในส่วนของผู้ให้บริการมีปัจจัยด้านพาหนะที่ใช้ขนส่ง ด้านการจัดสรรเส้นทาง ด้านปริมาณยาต่อรอบ และด้านสภาวะแวดล้อม(ลิฟท์น้อย/ช้า)

กระบวนการในการขนส่งยา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับมอบยา ที่เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงานของทั้ง 2 ส่วนเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จ โดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมความพร้อมต่อนั้นจะมีการจัดยาขนส่งพาหนะที่นำส่ง มีการลงบันทึกการเรียงลำดับการส่ง นำยาส่งต่อให้ผู้รับมอบยา ยาที่ส่งนั้นจะต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที ผู้รับมอบยาจะต้องมีการรับมอบและตรวจสอบการรับทุกครั้ง พร้อมทั้งแสดงความรับผิดชอบโดยการเซ็นชื่อเพื่อยืนยันการได้รับยา

ผู้รับมอบ (พยาบาล) มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานโดยมีความรู้ทางด้านการรับมอบยา.การตรวจสอบยา.การส่งใบสั่ง การจัดเก็บยา สิทธิผู้รับ และ การส่งคืน หลักของการปฏิบัติงานทั้งหมดนี้คือความรู้ ผู้รับมอบจะต้องมีความรู้.ความสามารถและความเข้าใจต่อหน้าที่ ดังนั้นปัจจัยดังกล่าวจึงมีผลต่อความสำเร็จ เนื่องมาจากผู้รับมอบเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่เป็นผู้รับสินค้าจากผู้ให้บริการ ผลที่ได้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะผู้รับมอบจะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกกับการได้รับสินค้า เป็นผู้บอกให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงความสำคัญต่อความสำเร็จมักอยู่ที่ผู้รับนั่นเอง

ดังนั้นจะเห็นว่าทั้ง 3 ส่วนนี้มีความสัมพันธ์กันจึงก่อให้เกิดสิ่งที่สำคัญที่สุดให้เกิดความสำเร็จ จะเห็นได้ว่าในส่วนที่ 3 นั้นคือผู้รับมอบเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่สามารถเป็นเครื่องชี้วัดได้ดีที่สุด เนื่องจากผู้รับมอบเป็นผู้รับสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการบริการ คุณภาพสินค้าที่นำไปส่งอย่างไรก็ต้องขึ้นอยู่กับลูกค้า คาดว่าน่าจะสามารถดูผลได้อย่างชัดเจน

6. ความสำคัญของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

เจมส์ และคณะ (ธงชัย สันติวงษ์ 2540 : 26; อ้างอิงจาก James; & others. Nd.) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลในบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาก่อนแล้วและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

จากความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของผู้บริโภคขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับการเลือก การซื้อ การใช้สินค้าและบริการเพื่อตอบสนอง ความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคน ในช่วงเวลาหนึ่งซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและมีการแสดงออก

ลักษณะของผู้บริโภค

ผู้บริโภค (Consumer) คือ ผู้ที่มีความต้องการซื้อ (Need) มีอำนาจซื้อ (Purchasing Power) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing Behavior) และพฤติกรรมการใช้ (Using Behavior) ดังนี้

1. ผู้บริโภคเป็นบุคคลที่มีความต้องการ (Need) การที่บุคคลนั้นจะต้องมีความต้องการผลิตภัณฑ์ ซึ่งบางคนถ้าไม่มีความต้องการก็ถือว่าไม่ใช่ผู้บริโภค ดังนั้นถ้าจะวัดว่าใครเป็นผู้บริโภคต้องวัดที่ต้องการ และความจำเป็นการใช้รูปแบบ แต่เป็นนามธรรม

2. ผู้บริโภคเป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อ (Purchasing Power) ผู้บริโภคจะมีแค่เพียงความต้องการอย่างเดียวไม่ได้แค่เขาจะต้องมีอำนาจซื้อด้วย

3. การเกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing Behavior) เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการและมีอำนาจซื้อแล้วก็จะเกิดพฤติกรรมการซื้อ เช่น ซื้อที่ไหน เมื่อใด ใครเป็นคนซื้อ ใช้มาตรการอะไรในการตัดสินใจซื้อ ซื้อ มากน้อยแค่ไหน

4. พฤติกรรมการใช้ (Using Behavior) ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้อย่างไร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มีดังนี้

ปัจจัยภายใน (ปัจจัยด้านจิตวิทยา)

1.สภาพจิตวิทยา (Psychological)

1.1 ความจำเป็น (Need) ความต้องการ (Wants) และความปรารถนา (Desire) ของมนุษย์

1.2 ความต้องการขั้นปฐมภูมิหรือความต้องการทางชีวภาพ (Primary Needs or Physiological Needs)

1.3 ความต้องการขั้นทุติยภูมิหรือความต้องการทางสังคม (Secondary Needs or Social Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ถึงการอยู่ร่วมกันในสังคม

2. แรงจูงใจ (Motive) คือปัญหาที่ถึงจุดวิกฤติที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่สบายใจแรงจูงใจจึงเป็น ความต้องการที่เกิดขึ้นรุนแรงบังคับให้บุคคลค้นหาวิธีมาตอบสนองความพึงพอใจ อาจจะเป็นความไม่ สบายทางร่างกายหรือจิตใจก็ได้จนก่อให้เกิดความพยายามในการจะแก้ไขปัญหา

3. บุคลิกภาพ (Personality) คือ ลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาในระยะยาว ซึ่งมี ผลกระทบต่อการกำหนดรูปแบบในการโต้ตอบ หรือตอบสนอง (Reaction) ที่ไม่เหมือนกัน

4. ทักษะ (Attitude) คือการประเมินความพอใจหรือไม่พอใจความรู้สึกและท่าทีความรู้สึกที่คนเรามีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

5. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลเลือกจัดองค์ประกอบและตีความข้อมูลเพื่อกำหนดภาพที่มีความหมาย การรับรู้เป็นสิ่งที่สำคัญมากในการตลาด

6. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเกิดจากประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้จึงเป็นประสบการณ์ที่บุคคลสะสมไว้

ปัจจัยภายนอก

1. สภาพเศรษฐกิจ (Economy) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อ (Purchasing Power)

2. ครอบครัว (Family) ครอบครัวทำให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการ ผลิตภัณฑ์การตอบสนองความต้องการของร่างกายและได้รับอิทธิพลจากสมาชิกของครอบครัว

3. สังคม (Social Group) ลักษณะด้านสังคมประกอบด้วยรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyles) ค่านิยม สังคม (Social ; Values) และความเชื่อมั่น (Belief)

4. วัฒนธรรม (Culture) เป็นกลุ่มของค่านิยมพื้นฐาน (Basic Values) การรับรู้ (Perception) ความต้องการ (Wants) และพฤติกรรม (Behaviors) ซึ่งเรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของสังคมในครอบครัว วัฒนธรรมจึงเป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำรงชีวิต (Lifestyles) ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ

5. การติดต่อธุรกิจ (Business Contacts) หมายถึง โอกาสที่ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกไว้วางใจและมีความยินดีที่จะใช้สินค้านั้น ดังนั้นในการทำธุรกิจจึงต้องเน้นในเรื่องของการทำให้เกิดการพบเห็นในตราสินค้า นำสินค้าเข้าไปให้ผู้บริโภคได้พบเห็น ได้รู้จัก ได้สัมผัส ได้ยิน ได้ฟังด้วยความถี่สูง

จากการวิจัยครั้งนี้ได้มีการเห็นว่าผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ เป็นปัจจัยสำคัญหลักต่อความสำเร็จของการบริการขนส่งยา ปัจจัยของผู้รับมอทยา มีด้วยกันหลายด้าน ดังนี้ ด้านการส่งความต้องการส่งยา. ด้านการรับมอทยา.ด้านการตรวจสอบยา ด้านการส่งคืน ด้านสิทธิของผู้รับมอทยา ด้านขบวนการทำงาน ด้านหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงาน ฯลฯ

จากปัจจัยข้างต้นคิดว่าปัจจัยทางด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง การส่งรับมอทยา การตรวจสอบ และการส่งคืน ยาและเวชภัณฑ์มีผลต่อความสำเร็จในการส่ง สิ่งที่สำคัญของผู้รับมอทยา คือ ความรู้ ในเรื่องของปัจจัยดังกล่าว

ความรู้ คือ สิ่งที่มีแนวโน้มไปใช้ จะไม่หมดหรือสึกหรอ แต่จะยิ่งออกเงยหรือออกงามเป็นการกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ เป็นทุนปัญญาใช้สำหรับสร้างคุณค่าและมูลค่า

ความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1. การแจ้งความต้องการใบสั่ง
2. การรับมอทยา
3. การตรวจสอบ

4. การส่งคืน

จะเห็นว่าทั้งหมดทั้ง 4 องค์ประกอบ เป็นส่วนหนึ่งของ ความรู้ ดังนั้น

7. ความรู้ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ

แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลให้สะสม และถ่ายทอดกันต่อไป มาตั้งแต่ในอดีต และบุคคลสามารถรับทราบสิ่งเหล่านี้ได้ (ชวาล แพรัตนกุล 2516:11)

ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของการจำ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535:49)

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการทรงรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้น ๆ ด้วย (จำนง พรายแย้มแซ. 2531:44)

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะเป็นโดยการฝึกหรือโดยการมองเห็น ความรู้ขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎโครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2520:10)

ความรู้ หมายถึง ความเข้าใจตนเองเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดในบรรดาความเข้าใจของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจ เนื่องจากความรู้ความเข้าใจตนเองจะเป็นตัวควบคุมการใช้จ่ายทั้งหมดเกี่ยวกับวิถีทางการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของผู้บริโภคในแง่ของความรู้สึกจริงๆ แล้วผู้บริโภคก็คือผู้ซื้อนั่นเอง (ศุภร เสรีรัตน์.2544:83)

ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลได้สะสม และถ่ายทอดต่อไป มาตั้งแต่ในอดีต และบุคคลสามารถรับทราบสิ่งเหล่านี้ได้ (ชวาล แพรัตนกุล. 2516:11)

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นๆ ด้วย (จำนง พรายแย้มแซ. 2531:10)

ความรู้ หมายถึง ขาวสารที่เก็บไว้ในความทรงจำ ส่วนหนึ่งของขาวสารทั้งหมดเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคในตลาดเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer Knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาได้โดยการตอบสนองคำถามดังนี้ คือ ผู้บริโภครู้อะไร ความรู้จัดระเบียบอยู่ในความทรงจำ ในรูปใด และจะวัดความรู้ได้อย่างไร (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2541: 185-189)

ประเภทของความรู้

ปัญญา เปรมปรีดี (2540:81-82) ได้อ้างจากบทความวารสารของบริษัท Ecoz-Alen of Hamilton (ฉบับ Second Quarter 1996) ชื่อ The Right Path to Knowledge Management ว่าความรู้ (Knowledge) แบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. Craft ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นในคนที่ทำงานมานาน และเป็นงานที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมาเอง เป็นความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา จึงเหมาะกับสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอๆ เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดกันได้ยากมักจะใช้เวลายาวนานในการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังยากต่อการที่จะถ่ายทอดได้อย่างตรงกับที่ครูต้องการ เช่น ความรู้ในงานการผลิตศิลปหัตถกรรม

2. Practical ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นจากการทำงานตามสั่งแบบซ้ำๆ แต่ละคนจะคิดและปรับตัวให้เข้ากับสายพานการผลิต เมื่อพวกเขาคุ้นเคยกับงานแล้วจะสามารถหยิบจับเครื่องมือต่างๆ ได้โดยไม่ต้องใช้ตามองความรู้เหล่านี้เกิดขึ้นกับคนรุ่นหนึ่งแล้วสามารถถ่ายทอดไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งได้ง่ายประโยชน์ของความรู้เหล่านี้เห็นได้เด่นชัด และสามารถสอนกันได้โดยไม่ต้องใช้แรงงาน

3. Architectural ความรู้ชนิดนี้จะเกิดจากการได้คิด และปรับปรุงกระบวนการผลิตต่างๆ วิธีการที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานจะค่อยๆ เปิดเผยตัวเองขึ้นมา และกลายเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวคนเหล่านั้น คนพวกนี้สามารถมานั่งโต๊ะแล้วออกแบบกระบวนการผลิตใหม่ๆ ได้มากมาย และสามารถประมาณความสามารถของกระบวนการผลิตเหล่านั้นได้อย่างแม่นยำ ความรู้ประเภทนี้เป็นส่วนผสมระหว่างความรู้ 2 ระบบแรก และเป็นสุดยอดของความรู้ ทั้งนี้เพราะสามารถช่วยพัฒนาวิธีการผลิตได้ในระดับสูง ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความเร็วในการทำงาน คนที่มีความรู้ประเภทนี้จะต้องมีความสามารถสูง เป็นคนฉลาด และช่างสังเกต การสร้างคนประเภทนี้จึงค่อนข้างยาก แต่เมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจประเภทนี้แล้วจะสามารถถ่ายทอดให้แก่คนอื่น (ที่มีความฉลาดในระดับเดียวกัน) ได้ง่าย ความรู้ประเภทนี้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ที่สามารถพัฒนาสังคมได้ การก่อตัวของความรู้ทางด้านนี้จะสามารถทำได้แทบจะนับไม่ถ้วน แต่ต้องใช้เวลาและโอกาส

พฤติกรรมด้านความรู้ หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้ (Bloom; other. 1956:359)

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge or Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้หรือระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะๆ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องวิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่อง และเป็นความรู้ในเรื่องที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่างๆ เช่น ความรู้เรื่องกฎ ทฤษฎี โครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension or Understanding) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่สามารถอธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมหรือการตอบสนอง 3 แบบ คือ

2.1 การแปล (Translation)

2.2 การตีความหมาย (Interpretation)

2.3 การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่า สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4.การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่สามารถแยกสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้อย่างมีความหมาย และเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อยๆ เหล่านั้นด้วยหรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์มีความหมาย คือ

- 4.1 การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย
- 4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์
- 4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5.การสังเคราะห์ (Synthesis) คือได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้ความรู้สึกและข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภท คือ

- 5.1 สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง
- 5.2 สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ
- 5.3 สังเคราะห์ให้ให้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

6.การประเมินค่า (Evaluation) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกได้อย่างถูกต้อง จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

- 6.1 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน
- 6.2 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของวิธีปฏิบัติงานของผู้รับมอบ ในเรื่องการบริหารยาในหอผู้ป่วย มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาอย่างถูกต้อง ปลอดภัยตามแผนการรักษา ผู้รับมอบ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ยา ข้อมูลยาทุกประเภทที่ควรต้องระวัง และวิธีการปฏิบัติของงานต้องติดตามขอบเขตการทำงานการเบิกยาของผู้ป่วยแต่ละรายให้ตรงกันเมื่อมีการส่งยา โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องดังนี้

1. คู่มือสรุปใบสั่งยาของหอผู้ป่วย ชื่อหอผู้ป่วย และชื่อนามสกุลผู้ป่วย ต้องตรงกับหอผู้ป่วยของผู้รับมอบยา
2. ชื่อยา ขนาดยา จำนวนยา ชนิดของยา ต้องตรงกับผู้ป่วยของผู้รับมอบยา
3. สังเกตสัญลักษณ์ของยาแต่ละประเภท เช่น High Alert Drugs จะมีการติด “sticker สีชมพู”
4. สังเกตลักษณะของยา/ ความผิดปกติ
5. วันหมดอายุของยาต้อง (ภายใน 6 เดือน)
6. ฯลฯ

หลักความรู้ข้างต้นจะเป็นพื้นฐานที่ผู้รับมอบ เป็นกฎและระเบียบในการปฏิบัติงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องต่างๆ คือ การแจ้งความต้องการใบสั่ง การรับมอบ ตรวจสอบ และส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ทุกครั้งเพื่อมิให้เกิดความเสียหายในการส่งและสร้างความพึงพอใจกันระหว่างผู้ส่งมอบกับผู้รับมอบ ผู้รับมอบ

จะต้องมีการปฏิบัติตามเพื่อเป็นไปตามเป้าหมายและความต้องการจึงก่อให้เกิดความสำเร็จ (ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความพึงพอใจ) และจะเห็นว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาก็มีผลต่อความรู้ที่ทำให้เกิดความสำเร็จเช่นกัน

8. ข้อมูลและประวัติของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

เป็นหน่วยงานหนึ่งของฝ่ายเภสัชกรรม ของโรงพยาบาลศิริราช ได้เริ่มจัดตั้งโครงการศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2547 เป็นการดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อให้โครงการระบบขนส่งยาและเวชภัณฑ์ผู้ป่วย เป็นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงานภายในห้องยาประกอบได้ด้วย ห้องยาเฉลิมพระเกียรติ ห้องยาพระศรีฯ ห้องยาเจ้าฟ้า และห้องยาผู้ป่วยใน เพื่อให้การทำงานเป็นลำดับมากขึ้น และ เพื่อการปรับปรุงระบบส่งยาและเวชภัณฑ์ในขั้นตอนการรับใบสั่งยามาที่ห้องจ่ายและดำเนินการจัดส่งยาจากห้องจ่ายยาไปยังหอผู้ป่วยให้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้การขนส่งยาและเวชภัณฑ์มีประสิทธิภาพ เป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จำนวนบุคลากรทั้งหมด 26 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป 1 ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเภสัชกรรม 3 ตำแหน่ง และ คณงาน 22 คน

เป้าหมาย

1. การทำงานต้องเป็นระบบ ที่มีขอบเขตที่ชัดเจน
2. ส่งยาได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกำหนดและรวดเร็ว ผู้รับผลงานมีพึงพอใจ
3. ต้องพัฒนาเรื่องเวลาการส่งยาและเวชภัณฑ์ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ผู้รับมีความพอใจ
4. มีการเปิดเผยเวลาการออกราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ในการส่งยาและเวชภัณฑ์
5. มีการกำหนดการเก็บใบสั่งยาไว้ตามตึกของหอผู้ป่วย ตั้งแต่ 8.00 เป็นต้นไปทุกครั้งชั่วโมง

ผลประโยชน์ที่ได้รับ

1. การทำงานเป็นระบบมากขึ้น มีการแบ่งสายงานที่ชัดเจน
2. ยาด่วน และ ยากลับบ้าน ทางหอผู้ป่วยได้รับไว้นั้น
3. ได้มีการระบายยาและเวชภัณฑ์ออกได้เร็วขึ้น
4. มีการกำหนดเวลาในการขนส่งยาและเวชภัณฑ์ทุกครั้งชั่วโมง
5. หอผู้ป่วย ทราบเวลาที่แน่นอนในการเก็บใบสั่งยา เพราะทางศูนย์จะมีการเก็บใบสั่งทุกครั้งชั่วโมง

7. ยาในท้องจ่ายยาในมีการระบายออกได้ไวขึ้น

9. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการและการขนส่ง

พัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน 5 ปี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีความสามารถในเกณฑ์ดี ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความทรงจำและความสามารถในการระลึกข้อมูลต่างๆ ได้ ด้านความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน ด้านความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ด้านความอดทนในการทำงาน ด้านความสามารถในการตั้งใจ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนตรงกับรูปแบบ A ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านชอบทำงานตลอดเวลา ด้านชอบเข้าสังคม ด้านชอบเป็นผู้นำ ด้านชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ด้านชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ด้านทำงานเร็ว ด้านทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งประกอบด้วยแรงจูงใจด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ ด้านความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ด้านการยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน ด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านการประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร ด้านการยกย่องจากสังคม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน

พัสดาพร กระจำจิตร (2548.) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ของกลุ่มธุรกิจส่งออก ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกส่วนใหญ่เป็นบริษัท จำกัด มีเงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร 20-100 ล้านบาท เป็นผู้ผลิตและผู้ส่งออกส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม ใช้เส้นทางขนส่งเส้นทางไทย-ยุโรปและเมดิเตอร์เรเนียนมากที่สุด บริษัทที่บริการขนส่งมากที่สุดคือ Maersk มีปริมาณการส่งออกเฉลี่ยเท่ากับ 31 ตู้ต่อเดือน และมีระยะเวลาเฉลี่ยในการประกอบธุรกิจนาน 24 ปี ระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ในด้านความเชื่อถือได้โดย

รวมอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนอง ความรวดเร็วในการให้บริการและความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการและความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับอิทธิพลของปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาด (6P's) ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากและด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในด้านกลยุทธ์การตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อย

อารินทรดา วุฒิวิระ (2549.) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548) เพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความสำเร็จในการทำงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้ายแยกกัน/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูขจร (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูขจร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

4. ปัจจัยด้านทักษะด้านต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้าน

ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

दनय श्रीजेरुवणिकुल (2550.) ทศนคติของลูกค้าที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าของ บริษัท อีเทอร์นีตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะธุรกิจ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด มีจำนวนเงินทุนจดทะเบียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ล้านบาท ประเภทสินค้าอุปโภค-บริโภค และมีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมากกว่า 8 ปีขึ้นไป
2. ทศนคติด้านคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการทศนคติด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทศนคติด้านความเชื่อถือได้, ด้านการตอบสนอง, ความรวดเร็วและความสามารถ, ด้านความปลอดภัย, ด้านมนุษยสัมพันธ์และความเข้าใจ มีทศนคติอยู่ระดับดี
3. ทศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด ผู้ใช้บริการมีทศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ, ด้านราคา, ด้านบุคลากร, ด้านการสร้าง ความพึงพอใจ, และด้านกระบวนการ มีทศนคติอยู่ในระดับดี ด้านช่องทางจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีทศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
4. พฤติกรรมการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความต้องการใช้บริการขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 9.09 ครั้งต่อเดือน ในด้านจำนวน Shipment นำเข้าโดยเฉลี่ย ผู้ใช้บริการมีจำนวน Shipment นำเข้า โดยเฉลี่ย 14.53 Shipment ต่อเดือน ในด้านจำนวน Shipment ส่งออกโดยเฉลี่ย ผู้ใช้บริการมีจำนวน Shipment ส่งออก โดยเฉลี่ย 9.59 Shipment ต่อเดือน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช ปี พ.ศ. 2552 ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ตึก 84 ปี ซึ่งมีจำนวนหอผู้ป่วยทั้งหมด 17 หอ มีจำนวนพยาบาล 217 คน และมีจำนวนการส่งใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ 200 ใบต่อวัน (ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2552 หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลฝ่ายการพยาบาล)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ตึก 84 ปี จำนวน 150 คน ซึ่งกำหนดขนาดของตัวอย่างการวิจัย เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีคำนวณจากสูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548:47)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดยที่ N แทน ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 5 เปอร์เซ็นต์

$$\text{สูตร } n = \frac{217}{(1 + 217 (0.05)^2)}$$

$$n = 141$$

เพื่อกันความผิดพลาดในการสำรวจจึงใช้กลุ่มตัวอย่างสำรองไว้รวมเป็น 150 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมมีการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ หลักการทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามจากวิทยานิพนธ์ ตำรา และรายงานวิจัย
2. แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้ด้านการรับมอทยาที่มีผลต่อของความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยา ความรู้ด้านการตรวจสอบยาที่มีผลต่อของความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยา และ ความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยา
3. เครื่องมือในการศึกษาวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ในแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การได้รับมอทยาและเวชภัณฑ์จากพนักงานขนส่งยาเมื่อนำมาส่งให้กับหอผู้ป่วย เพศ อายุ สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และการอบรมและติดตามผล วิธีการปฏิบัติงานด้านการรับมอทยาและตรวจสอบยาจากศูนย์ขนส่งยา ทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่

ข้อ 1. ท่านเคยรับมอมยาจากศูนย์ขนส่งยาเมื่อนำมาส่งให้กับหอผู้ป่วย เป็นข้อมูลประเภท มาตรา
วัดนามบัญญัติ Nominal scale

1.1 เคย

1.2 ไม่เคย

ข้อ 2. เพศ เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดนามบัญญัติ Nominal scale

2.1 เพศชาย

2.2 เพศหญิง

ข้อ 3. อายุ เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดเรียงลำดับ Ordinal scale ผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณแบบ
ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{60 - 20}{4} = 10 \text{ ปี/ช่วง}\end{aligned}$$

3.1 20 – 29 ปี

3.2 30 – 39 ปี

3.3 40 – 49 ปี

3.4 ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป

ข้อ 4. สถานภาพ เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดนามบัญญัติ Nominal scale

4.1 โสด

4.2 สมรส

4.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อ 5. สถานที่ปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดนามบัญญัติ Nominal scale ดังนี้

5.1 84 ปี ชั้น 2 / ตกใต้

5.2 84 ปี ชั้น 3 / ตกใต้

5.3 84 ปี ชั้น 3 / ตกเหนือ

5.4 84 ปี ชั้น 4 / ตก

5.5 84 ปี ชั้น 4 / ออก

5.6 84 ปี ชั้น 5 / ตก

5.7 84 ปี ชั้น 5 / ออก

5.8 84 ปี ชั้น 6 / ตก

5.9 84 ปี ชั้น 6 / ออก

5.10 84 ปี ชั้น 7 / ตก

5.11 84 ปี ^{ขึ้น} 7 / ออก

5.12 84 ปี ^{ขึ้น} 8 / ตก

5.13 84 ปี ^{ขึ้น} 8 / ออก

5.14 84 ปี ^{ขึ้น} 9 / ตก

5.15 84 ปี ^{ขึ้น} 9 / ออก

5.16 84 ปี ^{ขึ้น} 10 / ตก

5.17 84 ปี ^{ขึ้น} 10 / ออก

ข้อ 6. ประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดเรียงลำดับ Ordinal scale

6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

6.2 6 – 10 ปี

6.3 11 – 15 ปี

6.4 16 – 20 ปี

6.5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ข้อ 7. ทางหอผู้ป่วยของท่านมีการอบรมและติดตามผล วิธีการปฏิบัติงานด้านการแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์ การรับมอบ การตรวจสอบ และการส่งคืนของหอผู้ป่วย เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดนามบัญญัติ Nominal scale

7.1 เคย

7.2 ไม่เคย

ส่วนที่ 2. ด้านความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ โดยแยกเป็นดังนี้

ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ โดยกำหนดคะแนนของผู้ตอบถูก ดังนี้

21-25 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้มากที่สุด

16-20 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้มาก

11-15 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ปานกลาง

6 -10 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้น้อย

0 - 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้น้อยที่สุด

มีการกำหนดคะแนน ทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังนี้

ข้อ 1-5 เป็นด้านการแจ้งความต้องการใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ มีทั้งหมด 5 ข้อ เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดอันดับ (Interval Scale) มี 2 ระดับ โดยกำหนดให้ถูก = 1 ผิด = 0

โดยกำหนดระดับคะแนนของผู้ตอบถูกดังต่อไปนี้

5 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่งมากที่สุด

- 4 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการแจ้งความต้องการใบสั่งมาก
 3 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการแจ้งความต้องการใบสั่งปานกลาง
 2 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการแจ้งความต้องการใบสั่งน้อย
 1 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการแจ้งความต้องการใบสั่งน้อยที่สุด

ข้อ 6-15 เป็นด้านการรับมือ มีทั้งหมด 10 ข้อ เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดอันตรภาค (Interval Scale) มี 2 ระดับ โดยกำหนดให้ถูก = 1 ผิด = 0 โดยกำหนดระดับคะแนนของผู้ตอบถูกดังต่อไปนี้

- 9-10 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการรับมือมากที่สุด
 7-8 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการรับมือมาก
 5-6 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการรับมือปานกลาง
 3-4 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการรับมือน้อย
 1-2 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการรับมือน้อยที่สุด

ข้อ 16-20 เป็นด้านการตรวจสอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดอันตรภาค (Interval Scale) มี 2 ระดับ โดยกำหนดให้ถูก = 1 ผิด = 0

โดยกำหนดระดับคะแนนของผู้ตอบถูกดังต่อไปนี้

- 5 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการตรวจสอบมากที่สุด
 4 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการตรวจสอบมาก
 3 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการตรวจสอบปานกลาง
 2 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการตรวจสอบน้อย
 1 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการตรวจสอบน้อยที่สุด

ข้อ 21-25 เป็นความรู้ด้านการส่งคืน มีทั้งหมด 5 ข้อ เป็นข้อมูลประเภท มาตราวัดอันตรภาค (Interval Scale) มี 2 ระดับ โดยกำหนดให้ถูก = 1 ผิด = 0

โดยกำหนดระดับคะแนนของผู้ตอบถูกดังต่อไปนี้

- 5 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการส่งคืนมากที่สุด
 4 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการส่งคืนมาก
 3 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการส่งคืนปานกลาง
 2 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางการส่งคืนน้อย

1 ข้อ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ทางด้านการส่งคืนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3. แบบสอบถามการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ เป็นข้อมูลประเภท
มาตราวัดอัตราส่วน (Ratio Scale) แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 เป็นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อ 3.1.1-3.1.3 เป็นการวัดความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ทางประสิทธิภาพด้านความ
รวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เป็น
แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ เวลาในการปฏิบัติยิ่งน้อย แสดงว่ามีประสิทธิภาพ

ข้อ 3.14 – 3.1.5 เป็นการวัดความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์หาประสิทธิผลด้านจำนวนครั้งที่
เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการ
ปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายน้อย แสดงว่ามี
ประสิทธิผล

3.2 วัดความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน
คือ ด้านความเข้าใจ ความสามารถ การสื่อสาร และการตอบสนอง เป็นข้อมูลประเภทมาตราวัดอันดับ
(Interval Scale) มี 5 ระดับ มีทั้ง 10 ข้อ คิดเป็น 50 คะแนน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลคะแนน
จากการกำหนดค่าดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมาย

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่น้อยที่สุด

ในส่วนที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

41.00 - 50.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีมากที่สุด

31.00 - 40.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีมาก

21.00 - 30.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ปานกลาง

11.00 - 20.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่น้อย

1.00 - 10.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่น้อยที่สุด

ด้านความเข้าใจ กับ ด้านการสื่อสาร เป็นข้อมูลประเภทมาตราวัดอันดับ (Interval Scale) มี 5 ระดับ มีทั้ง 2 ข้อ คิดเป็น 10 คะแนน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดค่าดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมาย

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารน้อยที่สุด

ในส่วนที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

9.00 - 10.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารมากที่สุด

7.00 - 8.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารมาก

5.00 - 6.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารปานกลาง

3.00 - 4.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารน้อย

1.00 - 2.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเข้าใจหรือด้านสื่อสารน้อยที่สุด

ด้านความสามารถ กับ ด้านการปฏิสัมพันธ์ เป็นข้อมูลประเภทมาตราวัดอันดับ (Interval Scale) มี 5 ระดับ มีทั้ง 3 ข้อ คิดเป็น 15 คะแนน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดค่าดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมาย

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์มาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์น้อยที่สุด

ในส่วนที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

13.00 - 15.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์มากที่สุด

10.00 - 12.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์มาก

7.00 - 9.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์ปานกลาง

4.00 - 6.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่น้อย

1.00 - 3.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถหรือด้านปฏิสัมพันธ์น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ต่อการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ เป็นข้อมูลประเภทมาตราวัดอันดับ (Interval Scale) มี 5 ระดับ มีทั้งหมด 5 ข้อ คิดเป็น 25 คะแนน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดค่าดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมาย

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยมากที่สุด

ในส่วนที่ 4. เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

21.00 - 25.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการพอใจมากที่สุด

15.00 - 20.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการพอใจมาก

11.00 - 15.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง

6.00 - 10.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย

1.00 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแก้ไขเนื้อหา ภาษาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้เนื้อหาและข้อคำถามต่างๆตรงกับกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ต้องการวัด

2. การวิเคราะห์ค่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือวัดโดยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา แล้วนำแบบทดสอบนั้นมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าแอลฟา ครอนบัค

(Cronbach' s alpha) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตร

$$\alpha = (k/(k-1)) * [1 - \sum (s_i^2)/s_{sum}^2]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s_{sum}^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

การทดสอบและปรับปรุงข้อมูล มีดังนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยวิธีหาค่าแอลฟา ครอนบัค (Cronbach' s alpha)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง
3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงมาตรวจสอบความสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อนำไปขออนุญาตและความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากโรงพยาบาลศิริราช
2. ทำหนังสือขออนุมัติจากโรงพยาบาลศิริราช โดยยื่นเรื่องผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. นำหนังสือที่ได้อนุมัติจากโรงพยาบาลศิริราช ติดต่อกับหน่วยงานการพยาบาลเพื่อทำอนุมัติในการแบบสอบถาม

4. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 23 – 30 มีนาคม 2552 และได้กำหนดในการเก็บแบบสอบถามในวันที่ 31 มีนาคม 2552 จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในระหว่างที่มีการแจกแบบสอบถามไปแล้วนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ส่งแบบสอบถามก่อนวันที่กำหนด

5. นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัสตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

4.การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
3. มีการตรวจสอบข้อมูลที่มีการลงบันทึกในคอมพิวเตอร์ โดยการเช็คแต่ละช่อง มีการในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
4. Copy ข้อมูลทั้งหมดที่ลงไปเช็คในโปรแกรม Microsoft Excel โดยการเช็คจากค่า Values ของแต่ละตัวแปรทั้งหมด จะต้องมีการลงข้อมูลที่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ตามที่ลงรหัส (Coding)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติ และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะสำคัญของบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย การได้รับมอทยาจากพนักงานขนส่งยาเมื่อนำมาส่งให้กับหอผู้ป่วย เพศ อายุ สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน การอบรมและติดตามผลในเรื่องวิธีการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยา ด้านการแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์ การรับมอทยา การตรวจสอบ และการส่งคืน และความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Interential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

2.1 ใช้สถิติ T-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

2.2 ใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป

2.3 ใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-square) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม

2.4 ใช้สถิติ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple Regression) การวิเคราะห์ สมการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการนำเสนอข้อมูลในรูปของค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage)

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

โดยที่ P = ร้อยละ หรือ %

f = ความถี่

n = จำนวนประชากรตัวอย่าง

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบมาตรส่วน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) แล้วนำมาเทียบตามเกณฑ์ ซึ่งจะใช้สูตรในการวิเคราะห์ดังนี้

$$\text{สูตร หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต} \quad x = \frac{\sum fx}{N}$$

$\bar{x}$	=	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
f	=	ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม
x	=	ระดับคะแนน
n	=	จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย
Σ	=	ผลรวม

สูตร ในการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชินอารมณั ภาระพฤติ, 2540 : 86)

$$S.D = \frac{\sum f(x_i - \bar{x})^2}{N - 1}$$

S.D = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

f = ค่าความถี่

X_i = ระดับคะแนน

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ดังนั้นแต่ละระดับจะมีคะแนนต่างกัน (Clad Interval) โดยคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{10 - 1}{5}$$

$$\text{คะแนนเฉลี่ย} = 1.80$$

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับ $p < 0.05$

2. การวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่าที่ (T-test) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545)

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2 + S_2^2}{n_1 + n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

X_1 แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

X_2 แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 236-237)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

$$MSw$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบ
นัยสำคัญ

MSb แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSw แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MSb = \frac{SSb}{k-1}$$

k-1

$$MSw = \frac{SSw}{n-1}$$

n-1

เมื่อ SSb แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SSw แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) ภายในกลุ่ม (n-k)

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

$$LSD = \sqrt{t_{\alpha, r} \cdot MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$, $r = n - k$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับการทดสอบประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า mean square error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

n แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

$t_{\alpha, r}$ แทน ค่าสถิติจากตารางมาตรฐาน t โดยใช้ค่าของ $df = n - k$

2.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยวิธีทดสอบของ ไค-สแควร์ (Chi-square) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2547)

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^k (O_{ij} - E_{ij})^2$$

เมื่อ k แทน จำนวนค่าหรือประเภทหรือจำนวนกลุ่ม

O_{ij} แทน จำนวนหรือความถี่ของกลุ่มที่ i และ j ที่ได้จากการเก็บข้อมูล

E_{ij} แทน จำนวนหรือความถี่ของกลุ่มที่ i และ j ที่ได้จากอัตราส่วนที่กำหนด

2.4 การวิเคราะห์สมการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple Regression)

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ค่าตัวแปรตาม

X_1 แทน ค่าตัวแปรอิสระตัวที่ 1

X_2 แทน ค่าตัวแปรอิสระตัวที่ 2

b_0 แทน ค่าคงที่ของสมการถดถอย

b_1 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ X

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับยาและเวชภัณฑ์ที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n แทน จำนวนผู้แทนยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

		ที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)
F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R ²	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
Adjust R ²	แทน	ความแม่นยำในการพยากรณ์ตัวแปรตาม
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ และความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple Regression) นำมาพยากรณ์หาความสัมพันธ์

2.2 วิเคราะห์ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ ความพึงพอใจ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลแบบมาตรส่วน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) แล้วนำมาเทียบตามเกณฑ์

สรุปค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Tests)

สมมติฐานข้อที่ 1.

ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

สมมติฐานข้อที่ 2.

ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อจำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบได้รับ

สมมติฐานข้อที่ 3.

ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูล

ในการนำเสนอผลข้อมูล และการแปลผลข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของการบรรยายและตารางประกอบ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 9 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 2 ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 4 ความสำเร็จด้านประสิทธิภาพของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 5 ความสำเร็จด้านประสิทธิผลของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับจำนวนความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ผลข้อมูลและการแปลข้อมูล

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 152 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนถึง 140 คน (92.1%) ในขณะที่เพศชาย มีเพียง 12 คน (7.9%) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีจำนวน 77 คน (50.7%) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 117 คน (77.0%) สมรส มี

จำนวน 33 คน (21.7%) เมื่อพิจารณาเพศกับสถานภาพ พบว่าผู้ชาย กับผู้หญิง ส่วนใหญ่เป็นโสด (ค่า Chi-Square $P = 0.014$ น้อยกว่า $\alpha = 0.05$ เท่ากับ Sig.) ดังแสดงรายละเอียดจำนวนความถี่ และร้อยละของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงรายละเอียดจำนวนความถี่ และร้อยละของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	12	7.9
หญิง	140	92.1
รวม	152	100.0
2. อายุ		
20-29 ปี	77	50.7
30-39 ปี	52	34.2
40-49 ปี	15	9.9
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	8	5.3
รวม	152	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	117	77.00
สมรส	33	21.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	1.3
รวม	152	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน ที่ให้ข้อมูลทำหน้าที่รับมอบคุณและเวชภัณฑ์ ทั้งหมดมี **สถานที่ปฏิบัติงาน** ดังรายละเอียดจำนวนความถี่ ร้อยละข้อมูลสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานที่ปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์		
84 ปี ชั้น 2 / ตกใต้	9	5.9
84 ปี ชั้น 3 / ตกใต้	10	6.6
84 ปี ชั้น 3 / ตกเหนือ	11	7.2
84 ปี ชั้น 4 / ตก	10	6.6
84 ปี ชั้น 4 / ออก	13	8.6
84 ปี ชั้น 5 / ตก	11	7.2
84 ปี ชั้น 5 / ออก	2	1.3
84 ปี ชั้น 6 / ตก	12	7.9
84 ปี ชั้น 6 / ออก	12	7.9
84 ปี ชั้น 7 / ตก	5	3.3
84 ปี ชั้น 7 / ออก	10	6.6
84 ปี ชั้น 8 / ตก	8	5.3
84 ปี ชั้น 8 / ออก	3	2.0
84 ปี ชั้น 9 / ตก	8	5.3
84 ปี ชั้น 9 / ออก	11	7.2
84 ปี ชั้น 10 / ตก	4	2.6
84 ปี ชั้น 10 / ออก	13	8.6
รวม	152	100.0

ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่า **ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน** ส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างน้อยกว่า 10 ปี มีจำนวน 109 คน (72.7%) มีเพียง 15 คน (10%) เท่านั้นที่มีอายุการทำงานเกินกว่า 16 ปี ดังในรายละเอียดจำนวนความถี่ ร้อยละของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูล ลักษณะข้อมูลประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของ ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ประสบการณ์การปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	9	6.0
16 – 20 ปี	6	4.0
11 – 15 ปี	26	17.3
6 – 10 ปี	45	30.0
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	64	42.7
รวม	152	100.0

พบว่าผู้มีอายุน้อยก็จะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย จะเห็นว่าช่วงอายุ 20-29 ปี ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์อยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 64 คน (97.0%) และช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปก็จะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและ เวชภัณฑ์อยู่ในช่วงมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน (66.6%) ดังแสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับ มอบยาและเวชภัณฑ์

ประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงานของผู้รับมอบยา และเวชภัณฑ์	อายุ			
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	64 (97.0)	2 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
6 – 10 ปี	11 (24.4)	28 (62.2)	6 (13.4)	0 (0.0)
11 – 15 ปี	2 (7.7)	21 (80.8)	2 (7.7)	1 (3.8)
16 – 20 ปี	0 (0.0)	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.6)
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (33.4)	6 (66.6)
รวม	77	52	15	8

ส่วนที่ 2 ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่าความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ที่มีทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์ ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 25 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 24 คะแนน มีจำนวน 10 คน (6.6%) และต่ำสุด 13 คะแนน เพียง 2 คน (1.3%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 19 คะแนน และ 95.4 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 16 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดช่วงคะแนนความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
21 - 25	44	29.0	29.0
16 - 20	101	66.4	95.4
11 - 15	7	4.6	100.0
6 - 10	0	0.0	
0 - 5	0	0.0	
รวม	152	100.0	

พบว่าจากรายละเอียดของความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ทั้ง 25 ข้อ ที่ยังขาดความรู้อยู่ที่ ต้องการแก้ไขคือ ข้อที่3.ความรู้ในเรื่องของการส่งใบสั่งประเภทค่วนยังมีผู้รู้เพียง 60 คน(39.5%) ข้อที่10. เรื่องการติดตามใบเบิกของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เบิกก็สามารถตามได้มีผู้รู้เพียง 55 คน(36.2%) ข้อที่13.เรื่องการแจ้งความเสียหายควรมีการแจ้งต่อน้ำพนักงานส่งยาทันที มีผู้รู้เพียง 16 คน(10.5%) ข้อที่15.เรื่องผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์จะต้องเป็นพยาบาลเท่านั้น มีผู้รู้เพียง 52 คน (34.2%) และข้อที่22. เรื่องความรู้ของสัญลักษณ์ของยา High Alert Drugs จะมี“สติ๊กเกอร์ สีชมพู” มีผู้รู้เพียง 55 คน (36.2%) ดังแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดของความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ตาราง

ตาราง 6 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

รายละเอียด	ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์	
	จำนวนที่มีความรู้ (คน)	ร้อยละ
1.การแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์ทุกครั้งสิ่งที่ต้องปฏิบัติคือ แจ้งชื่อหอผู้ป่วย แจ้งชื่อผู้ป่วย สั่งให้ถูกประเภทของใบสั่ง และมีจำนวนการสั่งที่ชัดเจน	149	98.0
2.จุดวางใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่เร่งด่วนทางหอผู้ป่วยของท่านอยู่ที่ชั้น 4 ฝั่งตะวันออก	147	96.7
3.การส่งใบสั่งที่ด่วนและด่วนกลับบ้าน ท่านสามารถส่งได้ที่พนักงานจัดส่งได้ทันที	60	39.5
4.การส่งใบสั่งที่ด่วนรอรับ ท่านจะต้องให้คนงานของท่านนำไปส่งที่ห้องยาผู้ป่วยในที่อยู่ชั้น G ของตึกผู้ป่วยนอก	148	97.4
5.ท่านสามารถนำใบสั่งไปวางไว้ที่จุดวางใบสั่งที่หอผู้ป่วย 84 ปีชั้น 4 ตะวันออก ได้ตลอดเวลากายใน 24 ชั่วโมง	141	92.8
6.สิ่งแรกก่อนรับมอบควรพิจารณาคือ ชื่อหอผู้ป่วยที่เบิกให้ตรงกับหอผู้ป่วยของท่าน	151	99.3
7.การรับมอบสิ่งที่ควรพิจารณาคือ ชื่อผู้ป่วยที่เบิก ว่าผู้ป่วยนั้นอยู่ที่หอผู้ป่วยนี้หรือไม่	151	99.3
8.วิธีการรับมอบของท่านไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรู้ประเภทยาและเวชภัณฑ์ที่รับ เช่น เวชภัณฑ์ ยาธรรมดา ยาตู้เย็น น้ำเกลือ น้ำยาล้างไต ฯลฯ เนื่องจากมีการแยกเก็บตามผู้ป่วยอยู่แล้ว	141	92.8
9.การรับมอบยาทุกครั้ง ไม่จำเป็นต้องเซ็นชื่อและเวลา ก็ได้ในกรณีที่ท่านยังปฏิบัติงานส่วนอื่น	141	92.8
10.ผู้รับมอบไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เบิกยาทุกครั้งเสมอไป เพราะไม่มีความจำเป็นที่ต้องมีการติดตามใบเบิกนั้น ๆ ก็ได้	55	36.2
11.การรับมอบทุกครั้ง ให้ความสำคัญกับเรื่องความเรียบร้อยของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์	150	98.7

ตาราง 6 (ต่อ)

รายละเอียด	ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์	
	จำนวนที่มามีความรู้ (คน)	ร้อยละ
12.ยาที่ต้องอยู่ในความเย็นที่ 2-8 องศา ยานี้จำเป็นต้องนำเก็บเข้าตู้เย็นทันทีก็ได้ เนื่องจากยานี้ยังมีความเย็นอยู่แล้ว	148	97.4
13.การรับมอบยาทุกครั้ง เมื่อได้ยาไม่ครบ หรือ มีการเสียหาย ท่านสามารถแจ้งไปที่ห้องยา โดยไม่ต้องต่อหน้าพนักงานจัดส่ง	16	10.5
14.การเซ็นรับมอบยาทุกครั้ง จะต้องให้ความสำคัญกับจำนวนยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับตรงกับสมุดบันทึกของพนักงานส่ง	144	94.7
15.กรณีที่พยาบาลไม่สามารถรับยาและเวชภัณฑ์ สามารถให้ผู้ช่วยพยาบาล หรือ อรุณาร รับแทนได้	52	34.2
16.การตรวจสอบสิ่งที่ต้องดูคือ ชื่อ ขนาด จำนวน และชนิดของยาและเวชภัณฑ์ต้องตรงกับผู้ป่วยของท่าน	149	98.0
17.การตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ที่มาส่งที่หอผู้ป่วยของท่านจะต้องอยู่ในสภาพที่สามารถใช้ได้ทันที	148	97.4
18.การที่มีใบบันทึกยาตู้เย็น ที่ติดมากับใบสรุปใบส่งยาที่ห้องยาติดมาให้นั้นแสดงว่าจะมีการส่งยาประเภท “ยาตู้เย็น” ส่งมาให้ภายหลังจากเมื่อท่านรับยาและเวชภัณฑ์แล้ว	107	70.4
19.ท่านไม่ต้องตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ทันที เมื่อได้รับมอบ	122	80.3
20.สัญลักษณ์ของยา High Alert Drugs นั้นทางห้องยาได้ทำสัญลักษณ์นั้นจะมีการติด “สติ๊กเกอร์ สีแดง”	55	36.2
21.ท่านสามารถส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ที่เบิกเมื่อเกิดการชำรุดได้ตลอดเวลา	103	67.8
22.ในกรณีที่ทางศูนย์ขนส่งได้มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ให้ท่านผิด ท่านไม่ต้องแจ้งให้ทางศูนย์ทราบ ท่านสามารถดำเนินการส่งไปให้กับหอผู้ป่วยนั้นได้เพื่อมิให้เสียเวลา	126	82.9
23.ในกรณียาและเวชภัณฑ์ที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้แล้ว ท่าน	147	96.7

ตาราง 6 (ต่อ)

รายละเอียด	ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์	
	จำนวนที่มีความรู้ (คน)	ร้อยละ
สามารถทำคืนให้กับผู้ป่วยนั้นก่อนกลับบ้าน เนื่องจากแพทย์ ไม่ได้สั่งยานั้นให้ใช้ต่อ		
24.ท่านสามารถจัดการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ได้ที่ห้องยาพระศรีนครินทร์	107	70.4
25.การส่งยาคืนห้องยานั้นท่านสามารถที่จะให้ทางพนักงาน จัดส่งรับนำกลับไปคืนให้กับห้องยาได้โดยไม่ต้องไปส่งเอง	100	65.8

ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์นั้นจะประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ จากผลการวิจัยสามารถสรุปแยกผลเป็นแต่ละด้านเพื่อต้องการทราบว่าแต่ละด้าน ด้านใดบ้างมีความรู้มากน้อยเพียงใดดังแสดงผลแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่งยาและเวชภัณฑ์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่ามีความรู้ด้านการแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 5 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน มีจำนวน 54 คน (53.9%) และต่ำสุด 2 คะแนน เพียง 1 คน (0.7%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 คะแนน และ 89.4 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 4 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ ด้านการแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 7 ตาราง 7 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านการแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์

ระดับคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
5	54	53.9	53.9
4	82	35.5	89.4
3	15	9.9	99.3
2	1	0.7	100.0
1	0	0.0	
รวม	152	100.0	

ด้านการรับมือยาและเวชภัณฑ์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่ามีความรู้ด้านการการรับมือยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 5 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 10 คะแนน มีจำนวน 6 คน (3.9%) และต่ำสุด 4 คะแนน เพียง 1 คน (0.7%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 7.56 คะแนน และ 86.8 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านการการรับมือยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านการการรับมือยาและเวชภัณฑ์

ระดับคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
9 – 10	25	16.4	16.4
7 – 8	107	70.4	86.8
5 - 6	19	12.5	99.3
3 - 4	1	0.7	100.0
1 - 2	0	0.0	
รวม	152	100.0	

ความรู้ด้านการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่ามีความรู้ด้านการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 5 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน มีจำนวน 33 คน (21.7%) และต่ำสุด 1 คะแนน เพียง 2 คน (1.3%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.82 คะแนน และ 67.8 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 4 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 9

ตาราง 9 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์

ระดับคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
5	33	21.7	21.7
4	70	46.1	67.8
3	40	26.3	94.1
2	7	4.6	98.7

ตาราง 9 (ต่อ)

ระดับคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
1	2	1.3	100.0
รวม	152	100.0	

ความรู้ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่า มีความรู้ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 5 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน มีจำนวน 43 คน (28.3%) และต่ำสุด 2 คะแนน จำนวน 16 คน (10.5%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.84 คะแนน และ 65.8 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 4 คะแนน ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละ ความถี่ รายละเอียด ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์

ระดับคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
5	43	28.3	28.3
4	57	37.5	65.8
3	36	23.7	89.5
2	16	10.5	100.0
1	0	0.0	
รวม	152	100.0	

ส่วนที่ 3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากมีการศึกษาในการทำแบบสอบถามได้พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์นั้นไม่สามารถนำมาเป็นตัวแปรตามเกี่ยวกับประสิทธิภาพ จากผลที่ได้ก็น่าจะนำมาเป็นตัวแปรอิสระเนื่องมาจากว่าถ้าผู้รับมอบมีความรู้ย่อมต้องมีความสามารถด้วยจึงจะก่อให้เกิดความสำเร็จ จึงเป็นเหตุที่นำความสามารถมาวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ ดังได้ผลดังต่อไปนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความสามารถ ด้านการ

สื่อสาร และด้านการปฏิสัมพันธ์ มีทั้งหมด 10 ข้อ รวมทั้งสิ้นเป็น 50 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 50 คะแนน มีจำนวน 1 คน (0.7%) และต่ำสุด 30 คะแนน จำนวน 3 คน (2%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 40.37 คะแนน และ ที่มีคะแนนตั้งแต่ 31 คะแนนขึ้นไป (88.8%) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับสูงดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 11

ตาราง 11 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
41 - 50	43	28.3	28.3
31 - 40	92	60.5	88.8
21 - 30	17	11.2	100.0
11 - 20	0	0.0	
1 - 10	0	0.0	
รวม	152	100.0	

ได้สรุปรายละเอียดของความสามารถทั้ง 10 ข้อในแต่ละข้อจะมีการแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ทั้ง 10 ข้อและผลรวมทั้งหมดแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ทั้ง 10 ข้อและผลรวมทั้งหมด

รายละเอียด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสามารถ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	Mean	Std.	แปลผล
ความสามารถโดยรวม	43 (28.3)	92 (60.5)	17 (11.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	40.37	4.321	มาก
1. ทานให้มีความสำคัญกับการรับยาทันที	50(37.5)	79(52.0)	15(9.9)	0(0.0)	1(0.7)	4.26	0.686	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

รายละเอียด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสามารถ		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	Mean	Std.	แปลผล
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
2. ท่านมีความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติงานตามนโยบายด้านยาและเวชภัณฑ์	16(10.5)	97(62.5)	35(23.0)	6(3.9)	0(0.0)	3.80	0.674	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติในเรื่องแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์ตามที่ศูนย์ขนส่งยากำหนด	44(28.9)	80(52.6)	21(13.8)	4(2.6)	3(2.0)	4.04	0.845	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติในเรื่องการรับมอบ การตรวจสอบ และการส่งคืนได้ถูกต้องขั้นตอนและถูกวิธี	47(37.9)	90(59.2)	15(9.9)	0(0.0)	0(0.0)	4.21	0.605	มาก
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่หน่วยงานของท่านกำหนดไว้	41(27.0)	99(65.1)	12(7.9)	0(0.0)	0(0.0)	4.19	0.561	มาก
6. ท่านมีความสามารถรู้วิธีติดต่อได้ด้วย ความรวดเร็วกับผู้ให้บริการ	47(30.9)	79(52.0)	24(15.8)	2(1.3)	0(0.0)	4.13	0.712	มาก
7. ท่านสามารถประสานงานกับผู้ให้บริการเมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขทันที	37(24.3)	75(49.3)	37(24.3)	3(2.0)	0(0.0)	3.96	0.754	มาก
8. ในการรับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ท่านสามารถรับได้ทันทีโดยไม่รบกวนในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ	3(2.0)	58(38.2)	77(50.7)	10(6.6)	4(2.6)	3.30	0.757	ปานกลาง
9. ท่านปฏิบัติตามพนักงานของศูนย์ขนส่งอย่างอ่อนโยน	69(55.4)	66(43.4)	15(9.9)	2(1.3)	0(0.0)	4.33	0.707	มากที่สุด
10. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำหน้าที่เป็นผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์	58(38.2)	68(44.7)	20(13.2)	4(2.6)	2(1.3)	4.16	0.847	มาก

ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์นั้นจะประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ จาก 10 ข้อ จากผลการวิจัยสามารถสรุปแยกผลเป็นแต่ละด้านเพื่อต้องการทราบว่าแต่ละด้าน ด้านใดบ้างมีความสามารถมากน้อยเพียงใดดังแสดงผลแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ความสามารถด้านความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่าด้านความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวมทั้งสิ้น 10 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 10 คะแนน มีจำนวน 12 คน (7.9%) และต่ำสุด 6 คะแนน %) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 8.05 คะแนน และ 89.5.8 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แสดงในตาราง 13

ตาราง 13 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความสามารถด้านความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
9 -10	53	34.9	34.9
7 - 8	83	54.6	89.5
5 - 6	14	9.2	98.7
3 - 4	2	1.3	100.0
1 - 2	0	0.0	
รวม	152	100.0	

ด้านความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่า ด้านความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสิ้น 15 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 15 คะแนน มีจำนวน 21 คน (13.8%) และต่ำสุด 8 คะแนน เพียง 5 คน (3.3%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 12.44 คะแนน และ 90.1 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 10 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง แสดงในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
13 – 15	63	41.4	41.4
10 – 12	74	48.7	90.1
7 – 9	15	9.9	100.0
4 – 6	0	0.0	
1 – 3	0	0.0	
รวม	152	100.0	

ด้านการสื่อสาร

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่าด้านการสื่อสาร รวมทั้งสิ้น 10 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 10 คะแนน มีจำนวน 31 คน (20.4%) และต่ำสุด 6 คะแนน จำนวน 17 คน (11.2%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 8.09 คะแนน และ 86.2 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถด้านการสื่อสารอยู่ในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านการสื่อสาร แสดงในตาราง 15

ตาราง 15 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านการสื่อสาร

ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
9 – 10	50	32.9	32.9
7 – 8	81	53.3	86.2
5 – 6	17	11.2	97.4
3 – 4	4	2.6	100.0
1 – 2	0	0.0	
รวม	152	100.0	

ด้านการปฏิสัมพันธ์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่า ด้านการปฏิสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 15 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 15 คะแนน มีจำนวน 3 คน (2.0%) และต่ำสุด 6 คะแนน จำนวน 1 คน (0.7%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 11.79 คะแนน และ 78.3 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 10 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถด้านการปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดด้านการปฏิสัมพันธ์ แสดงในตาราง 16

ตาราง 16 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียด ด้านการปฏิสัมพันธ์

ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
13 – 15	53	34.9	34.9
10 – 12	66	43.4	78.3
7 – 9	32	21.0	99.3
4 – 6	1	0.7	100.0
1 – 3	0	0.0	
รวม	152	100.0	

ส่วนที่ 4 ความสำเร็จด้านประสิทธิภาพของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

การวัดความสำเร็จของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ทางด้านประสิทธิภาพ คือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยา ได้แก่เวลาที่ใช้ในการส่งใบสั่งยาและอุปกรณ์ที่จุดวางใบสั่ง (นาฬิกาต่อครั้ง) พบว่าส่วนใหญ่ใช้ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านนี้ ใช้เวลาอยู่ที่ประมาณ 9.38 นาทีต่อครั้ง คิดเป็น 78.9% และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.38 เวลาที่ใช้ในการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาฬิกาต่อครั้ง) พบว่าส่วนใหญ่ใช้ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านนี้ ใช้เวลาอยู่ที่ 5 นาทีต่อครั้ง คิดเป็น 86.8% และ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 และเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ พบว่าส่วนใหญ่ใช้ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านนี้ ใช้เวลาอยู่ที่ 10 นาทีต่อครั้ง คิดเป็น 84.2% และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.56 ดังรายละเอียดจำนวนความถี่ ร้อยละของลักษณะข้อมูลการวัดความสำเร็จของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ทางประสิทธิภาพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยา แสดงในตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนความถี่ ร้อยละของลักษณะข้อมูลการวัดความสำเร็จของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์
ทางประสิทธิภาพ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ

ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ	เวลาที่ใช้ (นาที่/เดือน)	ร้อยละ	Mean	Std.
เวลาที่ใช้ในการส่งใบสั่งยาและอุปกรณ์ที่จุดวางใบสั่ง (นาที่ต่อครั้ง)	10	78.9	9.38	0.472
เวลาที่ใช้ในการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง)	5	86.8	2.27	0.464
เวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อ ครั้ง)	10	84.2	5.56	0.515

ส่วนที่ 5 ความสำเร็จด้านประสิทธิผลของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

การวัดความสำเร็จของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ทางด้านประสิทธิผล คือจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ ได้แก่ จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) พบว่าส่วนใหญ่ใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดน้อยมากอยู่ที่ 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็น 96.7% และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และ จำนวนครั้งที่มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีไขของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) พบว่าส่วนใหญ่ความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดน้อยมากอยู่ที่ 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็น 99.3% และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ดังรายละเอียดแสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของลักษณะข้อมูลการวัดความสำเร็จของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ทางประสิทธิผล ด้านจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ แสดงในตาราง 18

ตาราง 18 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของลักษณะข้อมูลการวัดความสำเร็จของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ทางประสิทธิภาพ ด้านจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ

จำนวนการความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ	จำนวน (ครั้ง/เดือน)	ร้อยละ	Mean	Std.
จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน)	5	96.7	2.27	0.228
จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน)	5	99.3	2.66	0.208

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ด้านพึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน มีทั้งสิ้น 25 คะแนน พบว่า คะแนนสูงสุดคือ 25 คะแนน มีจำนวน 7 คน (4.6%) และต่ำสุด 13 คะแนน เพียง 1 คน (0.7%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 8.09 คะแนน และ 86.2 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ดังในรายละเอียดแสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ แสดงในตาราง 19

ตาราง 19 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

คะแนนความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
25	7	4.6	4.6
24	12	7.9	12.5
23	6	3.9	16.4
22	8	5.3	21.7
21	20	13.2	34.9

ตาราง 19 (ต่อ)

คะแนนความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
20	29	19.1	54.0
19	21	13.8	67.8
18	13	8.6	76.4
17	13	8.6	85.0
16	9	5.9	90.9
15	9	5.9	96.8
14	4	2.5	99.3
13	1	0.7	100.0

โดยพบว่าเรื่องการให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 79 คน (52.0%) พาหนะที่ใช้ส่งยาและเวชภัณฑ์ของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 94 คน (61.8%) มารยาทในการให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 84 คน (55.3%) ศูนย์ขนส่งและเวชภัณฑ์มารับใบสั่งยาและเวชภัณฑ์โดยไม่ต้องไปวางที่จุดวางใบสั่งชั้น 4 ตะวันออกมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 102 คน (73.7%) และเวลาการเปิดและปิดในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 85 คน (55.9%) ดังแสดงตาราง 20

ตาราง 20 แสดงร้อยละความถี่ รายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ทั้ง 5 ข้อ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์	79	52.0	มาก
2.พาหนะที่ใช้ส่งยาและเวชภัณฑ์ของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์	94	61.8	มาก
3.มารยาทในการให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์	84	55.3	มาก

ตาราง 20 (ต่อ)

ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.ศูนย์ขนส่งและเวชภัณฑ์มารับใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ โดยไม่ต้องไปวางที่จุดวางใบสั่งชั้น 4 ตะวันออก	102	73.7	มาก
5.เวลาการเปิดและปิดในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์	85	55.9	มาก
รวม	152	100.0	

ส่วนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากผลที่ได้ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าสามารถพิสูจน์ สมมติฐานที่ว่า ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากการทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ได้พบว่าความรู้และความสามารถไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในด้านความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ (B ความรู้ = 0.028) และ (B ความสามารถ = 0.016) นอกจากนี้เพศ อายุ และประสบการณ์ กับไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในด้านความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ ร้อยละ 5.2 ($R^2 = 0.052$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig. = 0.160 มากกว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึง (ไม่ Sig.)) ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณของประสิทธิภาพในด้านความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ เท่ากับ 0.940 ($SE_{(est.)} = 0.940$) เมื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลจึงไม่สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ ดังแสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อด้านความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ ค่าทางสถิติในตาราง 21.

ตาราง 21. แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถ
ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ

Model	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ					
	B	SE (b)	Beta	T	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	2.690	1.036		2.598	0.010	
เพศ	0.077	0.286	0.022	0.271	0.787	
อายุ	0.159	0.163	0.143	0.972	0.333	
ประสบการณ์	0.052	0.123	0.063	0.425	0.671	
ความรู้	0.028	0.034	0.069	0.823	0.412	
ความสามารถ	0.016	0.018	0.072	0.856	0.394	
	r	R ²	Adjust R ²	SE _(est.)	F	Sig.
	0.229	0.052	0.020	0.940	1.613	0.160

จึงสรุปว่าสมมุติฐานที่ 1. นั้นความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ไม่สัมพันธ์กัน

แต่ยังพบว่าความรู้ของผู้รับมอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ ยังพบว่าบางด้านก็มีความสัมพันธ์กับความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการแจ้งความต้องการใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง) เวลาที่ใช้ในการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง) และเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง) ดังแสดงในตารางความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบ กับ ความรู้แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ ดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของ

ผู้รับมอบ กับ ความรู้แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์

ประสิทธิภาพ ความรู้	เวลาที่ใช้ในการแจ้ง ความต้องการใบสั่ง ยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง)	เวลาที่ใช้ในการรับมอบ ยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อ ครั้ง)	เวลาที่ใช้ในการ ตรวจสอบยาและ เวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง)
	ค่า Sig.	ค่า Sig.	ค่า Sig.
ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ยาและเวชภัณฑ์	0.709	0.653	0.538
ด้านการรับมอบยาและเวชภัณฑ์	0.099	0.007*	0.000*
ด้านการตรวจสอบมอบยาและ เวชภัณฑ์	0.947	0.041	0.920
ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์	0.021*	0.000*	0.001*
ค่า R ²	0.048	0.121	0.129
ค่า R	0.218	0.348	0.360

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับจำนวนความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์

จากผลที่ได้ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าสามารถพิสูจน์ สมมติฐานที่ว่า ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อจำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบได้รับ

จากการทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ได้พบว่าความรู้ไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ (B ความรู้ = -0.008) นอกจากนี้พบว่าเพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ร้อยละ 0.6 ($R^2 = 0.006$) ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05 (Sig. = 0.974 มากกว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึง (ไม่ Sig.)) ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณของประสิทธิผลในจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาแลเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ เท่ากับ 0.508 ($SE_{(est.)} = 0.508$) เมื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลไม่สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงพหุสามารถเขียนได้ ดังแสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ ค่าทางสถิติในตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ

Model	ประสิทธิผลในจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ				
	B	SE (b)	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	4.637	0.559		8.287	0.000
เพศ	0.021	0.154	0.011	0.136	0.892
อายุ	-0.051	0.088	-0.086	-0.574	0.567
ประสบการณ์	0.048	0.066	0.110	0.725	0.470
ความรู้	-0.008	0.018	-0.036	-0.418	0.677
ความสามารถ	0.002	0.010	0.017	0.198	0.843
r	R ²	Adjust R ²	SE _(est.)	F	Sig.
0.076	0.006	-0.028	0.508	0.169	0.974

จึงสรุปว่าสมมุติฐานที่ 2. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบได้รับ ไม่สัมพันธ์กัน

แต่ยังพบว่าความรู้ของผู้รับมอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ ยังพบว่าบางด้านก็มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในด้านจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาแลเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ ได้แก่ จำนวน

ครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) กับ จำนวนครั้งที่มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีใช้ของผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) ดังแสดงในตารางความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ได้รับกับ ความรู้แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในด้านจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ได้รับ กับ ความรู้แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่งด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์

ประสิทธิภาพ ความรู้	จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน)	จำนวนครั้งที่มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีใช้ของผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน)
	ค่า Sig.	ค่า Sig.
ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่งยาและเวชภัณฑ์	0.801	0.837
ด้านการรับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์	0.101	0.001*
ด้านการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์	0.196	0.776
ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์	0.110	0.014*
ค่า R ²	0.055	0.101
ค่า R	0.234	0.317

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับความพึงพอใจ ในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากผลที่ได้ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าสามารถพิสูจน์ สมมติฐานที่ว่า ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากการทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ได้พบว่าความรู้ไม่มีผลความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ (B ความรู้ = -0.019) แต่ ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ (B ความสามารถ = 0.381) นอกจากนี้พบว่าเพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ร้อยละ 35.8 ($R^2 = 0.357$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig. = 0.000 < 0.05) ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณของความพึงพอใจในการปฏิบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ เท่ากับ 2.297 ($SE_{(est.)} = 2.297$) เมื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลไม่สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงพหุสามารถเขียนได้ ดังแสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ค่าทางสถิติในตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของ เพศ อายุ ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ทำนายผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

Model	ประสิทธิผลในการปฏิบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์				
	B	SE (b)	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.882	2.531		1.139	0.257
เพศ	0.793	0.698	0.076	1.135	0.258
อายุ	- 0.112	0.399	- 0.034	- 0.281	0.779
ประสบการณ์	0.180	0.300	0.073	0.601	0.549
ความรู้	- 0.019	0.082	- 0.016	- 0.228	0.820

ตาราง 25 (ต่อ)

Model	ประสิทธิผลในการปฏิบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์					
	B	SE (b)	Beta	T	Sig.	
ความสามารถ	0.381	0.045	0.584	8.466	0.000*	
	r	R ²	Adjust	SE _(est.)	F	Sig.
			R ²			
	0.599	0.358	0.336	2.297	16.313	0.000

จึงสรุปว่าสมมุติฐานที่ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ไม่สัมพันธ์กัน

แต่จะเห็นว่าความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ สัมพันธ์กัน (โดยค่า Sig. = 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26. แสดงการสรุปผลของการทดสอบสมมติฐาน

สรุปสมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.1 ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มี		
ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน		
ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์		
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์		
คือ		
1. เวลาที่ใช้ในการแจ้งความต้องการใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
2. เวลาที่ใช้ในการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
3. เวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
1.2 ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มี		
ความสัมพันธ์เชิงลบต่อจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหาย		
ของยาแลเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ		
จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาแลเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบ		
ยาและเวชภัณฑ์ได้รับ คือ		
1. จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ใน ระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
2. จำนวนครั้งที่มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีไซของผู้รับมอบ ยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
1.3 ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มี		
ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการ		
ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์		
	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยนี้มีมุ่งหมาย คือ

1. เพื่อทราบว่าคุณสมบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์
2. เพื่อทราบว่าคุณสมบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ
3. เพื่อทราบว่าคุณสมบัติของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ความสำคัญของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อสามารถนำไปปรับใช้และพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์
2. เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะต่อผู้บริหารในการนำไปวิเคราะห์และวางแผนนโยบายการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป
3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรในการใช้พิจารณาจัดระบบงานรับมอบยาอย่างมีคุณภาพ
4. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารองค์กร รวมทั้งเป็นการพัฒนาการทำงานให้เกิดศักยภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานที่ดี และมีการก้าวหน้าต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. ความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์
2. ความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อจำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอทยาได้รับ
3. ความรู้ของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ความสัมพันธ์ของความรู้ของผู้รับมอทยากับความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยาและเวชภัณฑ์ของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศิริราช

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช ปี พ.ศ. 2552 ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ตึก 84 ปี ซึ่งมีจำนวน 217 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ตึก 84 ปี จำนวน 150 คน ซึ่งกำหนดขนาดของตัวอย่างการวิจัย เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามาเน่ (Taro Yamane.1976:580-581) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 140 คน และสำรองไว้ 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมมีการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ หลักการทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามจากวิทยานิพนธ์ ตำรา และรายงานวิจัย

2. แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้ด้านการรับมอบคุณยาที่มีผลต่อของความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยา ความรู้ด้านการตรวจสอบยาที่มีผลต่อของความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยา และ ความสำเร็จในการให้บริการขนส่งยา

3. เครื่องมือในการศึกษาวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ในแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะแบบให้เลือกตอบ (Check list) 7 ข้อ

ส่วนที่ 2. ด้านความรู้ของผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ มีลักษณะแบบให้เลือกตอบ (Check list) 25 ข้อ

ส่วนที่ 3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านความสำเร็จ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ เป็นแบบสอบถามมาตรวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 10 ข้อ เป็นมาตรวัดอันตรภาค (Interval scale) ซึ่งแต่ละคำตอบให้เลือกระดับความสามารถ โดยแบ่งเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ แบบสอบถามมาตรวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 5 ข้อ เป็นมาตรวัดอันตรภาค

(Interval scale) ซึ่งแต่ละคำตอบให้เลือกระดับความสามารถ โดยแบ่งเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
3. มีการตรวจสอบข้อมูลที่มีการลงบันทึกในคอมพิวเตอร์ โดยการเช็คแต่ละช่อง มีการในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
4. Copy ข้อมูลทั้งหมดที่ลงไปเช็คในโปรแกรม Microsoft Excel โดยการเช็คจากค่า Values ของแต่ละตัวแปรทั้งหมด จะต้องมีการลงข้อมูลที่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ตามที่ลงรหัส (Coding)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติ และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะสำคัญของบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย การได้รับมอทยาจากพนักงานขนส่งยาเมื่อนำมาส่งให้กับหอผู้ป่วย เพศ อายุ สถานภาพ สถานะที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน ความรู้ทั้ง 4 ด้าน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ จำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอทยาได้รับ และความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Interential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้
 - 2.1 ใช้สถิติ T-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
 - 2.2 ใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 กลุ่ม

2.3 ใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-square) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม

2.4 ใช้สถิติ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Regression Analysis) การวิเคราะห์สมการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบยาที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ สรุปผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนถึง 140 คน (92.1%) ในขณะที่เพศชาย มีเพียง 12 คน (7.9%) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 20-29 ปี มีจำนวน 77 คน (50.7%) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 117 คน (77.0%) สมรส มีจำนวน 33 คน (21.7%) เมื่อพิจารณาเพศกับสถานภาพ พบว่าผู้ชาย กับผู้หญิง ส่วนใหญ่เป็นโสด สถานที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ที่ให้ความร่วมมือมากที่สุดจะเป็นหอผู้ป่วย 84 ปี ชั้น 10 ฝั่งตะวันออก กับ ชั้น 4 ฝั่งตะวันออก มีจำนวน 13 คน (8.6%) และน้อยสุดหอผู้ป่วย 84 ปี ชั้น 5 ฝั่งตะวันออก มีจำนวน 2 คน (1.3%) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างน้อยกว่า 10 ปี มีจำนวน 109 คน (72.7%) มีเพียง 15 คน (10%) เท่านั้นที่มีอายุการทำงานเกินกว่า 16 ปี ขึ้น และพบว่าผู้ที่มีอายุน้อยจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152คน พบว่าความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการส่งยาและเวชภัณฑ์ ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 25 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 24 คะแนน มีจำนวน 10 คน (6.6%) และต่ำสุด 13 คะแนน เพียง 2 คน (1.3%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 19 คะแนน และ 95.4 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 16 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูง พบว่าความรู้โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นมีผลกับเพศ อายุ และ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ แต่พบว่าความรู้ในด้านการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ ไม่มีผลกับเพศ และความรู้ในด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ ไม่มีผลกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สรุปผลของความรู้แต่ละด้านได้ว่าคะแนนส่วนใหญ่มีความรู้แต่ละด้านอยู่ในระดับสูงดังนี้

1. ความรู้ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน มีจำนวน 54 คน (53.9%) และต่ำสุด 2 คะแนน เพียง 1 คน (0.7%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 คะแนน และ 89.4 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 4 คะแนนขึ้นไป พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับสูง

2. ความรู้ด้านการการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 10 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 10 คะแนน มีจำนวน 6 คน (3.9%) และต่ำสุด 4 คะแนน เพียง 1 คน (0.7%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 7.56 คะแนน และ 86.8 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับสูง

3. ความรู้ด้านการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 5 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน มีจำนวน 33 คน (21.7%) และต่ำสุด 1 คะแนน เพียง 2 คน (1.3%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.82 คะแนน และ 67.8 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 4 คะแนนขึ้นไป พบว่ามีความรู้อยู่ในระดับสูง

4. ความรู้ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 5 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน มีจำนวน 43 คน (28.3%) และต่ำสุด 2 คะแนน จำนวน 16 คน (10.5%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.84 คะแนน และ 65.8 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 4 คะแนนขึ้นไป พบว่ามีความรู้อยู่ในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความสามารถ ด้านการสื่อสาร และด้านการปฏิสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 50 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 50 คะแนน มีจำนวน 1 คน (0.7%) และต่ำสุด 30 คะแนน จำนวน 3 คน (2%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 40.37 คะแนน และ 98.0 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 31 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูง พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นมีความแตกต่างกันกับเพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและ

เวชภัณฑ์ แต่พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจ กับอายุไม่มีความแตกต่างกัน และความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารกับประสบการณ์มีความแตกต่างกัน สรุปผลของความสามารถในการปฏิบัติงานแต่ละด้านได้ว่าคะแนนส่วนใหญ่มีความสามารถแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง ดังนี้

1. ด้านความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวมทั้งสิ้น 10 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 10 คะแนน มีจำนวน 12 คน (7.9%) และต่ำสุด 6 คะแนน (%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 8.05 คะแนน และ 89.5.8 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับสูง
2. ด้านความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสิ้น 15 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 15 คะแนน มีจำนวน 21 คน (13.8%) และต่ำสุด 8 คะแนน เพียง 5 คน (3.3%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 12.44 คะแนน และ 90.1 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 10 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับสูง
3. ด้านการสื่อสาร รวมทั้งสิ้น 10 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 10 คะแนน มีจำนวน 31 คน (20.4%) และต่ำสุด 6 คะแนน จำนวน 17 คน (11.2%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 8.09 คะแนน และ 86.2 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับสูง
4. ด้านการปฏิสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 15 คะแนน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูงสุดคือ 15 คะแนน มีจำนวน 3 คน (2.0%) และต่ำสุด 6 คะแนน จำนวน 1 คน (0.7%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 11.79 คะแนน และ 78.3 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 10 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์

การวัดความสำเร็จของผู้รับมอทยาและเวชภัณฑ์ทางด้านประสิทธิภาพ คือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอทยา ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการส่งยาและอุปกรณ์ที่จุดวางใบสั่ง (นาที่ต่อครั้ง) พบว่าส่วนใหญ่ใช้ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านนี้ ใช้เวลาอยู่ที่ 10 นาทีต่อครั้ง คิดเป็น 78.9% และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.38

2. เวลาที่ใช้ในการรับมอยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง) พบว่าส่วนใหญ่ใช้ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านนี้ ใช้เวลาอยู่ที่ 5 นาทีต่อครั้ง คิดเป็น 86.8% และ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

3. เวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาที่ต่อครั้ง) พบว่าส่วนใหญ่ใช้ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านนี้ ใช้เวลาอยู่ที่ 10 นาทีต่อครั้ง คิดเป็น 84.2% และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.56

พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพด้านความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบกับเพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ นั้นไม่มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลด้านจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ

การวัดความสำเร็จของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ทางด้านประสิทธิผล คือจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ ดังนี้

1. จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) พบว่าส่วนใหญ่ใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดน้อยมากอยู่ที่ 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็น 96.7% และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

2. จำนวนครั้งที่มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีไซของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) พบว่าส่วนใหญ่ความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดน้อยมากอยู่ที่ 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็น 99.3% และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

พบอีกว่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้รับ กับเพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ นั้นไม่มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ด้านพึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน มีทั้งสิ้น 25 คะแนน พบว่า คะแนนสูงสุดคือ 25 คะแนน มีจำนวน 7 คน (4.6%) และต่ำสุด 13 คะแนน เพียง 1 คน (0.7%) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 8.09 คะแนน และ 86.2 % ที่มีคะแนนตั้งแต่ 7 คะแนนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 79 คน (52.0%)
2. พาหนะที่ใช้ส่งยาและเวชภัณฑ์ของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 94 คน (61.8%)
3. มารยาทในการให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 84 คน (55.3%)
4. ศูนย์ขนส่งและเวชภัณฑ์มารับไปส่งยาและเวชภัณฑ์ โดยไม่ต้องไปวางที่จุดวางใบสั่งชั้น 4 ตะวันออกมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 102 คน (73.7%)
5. เวลาการเปิดและปิดในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีจำนวน 85 คน (55.9%)

พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นมีผลกับเพศ กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ แต่อายุกับไม่มีความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1. ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

โดยความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ คือ

1. เวลาที่ใช้ในการส่งใบสั่งยาและอุปกรณ์ที่จุดวางใบสั่ง (นาทีต่อครั้ง)
2. เวลาที่ใช้ในการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง)
3. เวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ในด้านเวลาที่ใช้ในการส่งใบสั่งยาและอุปกรณ์ที่จุดวางใบสั่ง (นาทีต่อครั้ง) เวลาที่ใช้ในการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง) และเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง) ไม่สัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ทางด้านการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้ในด้านการการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง) กับ เวลาที่ใช้ในตรวจสอบเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง) ส่วนความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ทางด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ เวลาที่ใช้ในการส่งใบสั่งยาและอุปกรณ์ที่จุดวางใบสั่ง (นาทีต่อครั้ง) เวลาที่ใช้ในการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง) และ เวลาที่ใช้ในการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ (นาทีต่อครั้ง) แต่ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ในด้านการแจ้งความต้องการใบสั่งกับการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ไม่สัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2. ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อจำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบได้รับ

โดยจำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบได้รับ คือ

1. จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน)
2. จำนวนครั้งที่มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีไข้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อจำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบได้รับ ในด้านของจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) กับจำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายของยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) ไม่สัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ทางด้านการรับมอบ กับ ด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ จำนวนครั้งที่มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ที่มีใช้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ในระหว่างการส่งมอบ (ครั้ง/เดือน) แต่ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ในด้านการแจ้งความต้องการใบสั่งกับการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ไม่สัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3. ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ไม่สัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถของผู้รับมอบยา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ สัมพันธ์กัน โดยที่ ($\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ จะมีผลปรากฏการตรวจสอบสมมติฐานอยู่ 3 สมมติฐาน นั้นทั้ง 3 สมมติฐานนั้นไม่สอดคล้องทั้งหมด ซึ่งสามารถอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเร็วในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับ จำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของยา

และเวชภัณฑ์ที่ผู้รับมอบได้รับ ไม่สัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัย ศรีเจริญวณิชกุล (2550) ซึ่งศึกษาทัศนคติลูกค้าที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าของ บริษัท อีเทอร์นิตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าทัศนคติด้านคุณภาพการบริการที่ไม่ผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าของ บริษัท อีเทอร์นิตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความต้องการใช้บริการขนส่งสินค้า (ครั้งต่อเดือน) จำนวน Shipment นำเข้าโดยเฉลี่ย (Shipmentต่อเดือน) และจำนวน Shipment ส่งออกโดยเฉลี่ย (Shipmentต่อเดือน) จึงทำให้สมมติฐานที่ 1. กับ 2. ทำให้ไม่สอดคล้องกับแนวคิด Zollisch & Langner (1970) ที่เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ในเรื่องของผลการปฏิบัติงานของพนักงานพิจารณาทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพของงานที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่อาจจะมีผลต่อ ปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการปฏิบัติงานซึ่งได้แก่ เงื่อนไขหรือสภาวะที่ก่อให้เกิดความสำเร็จได้แก่ คุณสมบัติต่างๆของพนักงานโดยแยกเป็น ปัจจัยทางสติปัญญา(ความสามารถในการเรียนรู้ ความรู้ในงาน ความคิดริเริ่ม ความฉลาดหลักแหลมหรือความตื่นตัว กระตือรือร้น) ปัจจัยทางกายภาพ (สุขภาพ ทักษะการทำงาน ความขยันขันแข็งในการทำงาน)และ ปัจจัยอื่นๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง ด้านการรับมอบ ด้านการตรวจสอบ และด้านการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ไม่สัมพันธ์กัน อาจเนื่องมาจากผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ต้องการให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง หากมีโอกาสก็จะสามารถแสดงออกมาได้ ดังนั้นจึงสอดคล้องกับทฤษฎีของ พาซูราแมน, ไชร์ทาเนล และแบร์รี (Parsuraman, Zeithanel and Barry. 1985: p. 79-81) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ(ในการให้บริการ ในการสื่อสาร ในการด้านความรู้วิชาการที่ให้บริการ) ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ฯลฯ จะทำให้นักธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้รับในสิ่งที่ต้องการเป็นการเกิดความพึงพอใจกับทั้งสองฝ่าย แต่การวิจัยครั้งนี้ได้พบว่าความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความสามารถในการปฏิบัติ ด้านการสื่อสารและด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ กับ ความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ กับความพึงพอใจในการ

ให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีความสัมพันธ์กัน ทำให้สอดคล้องกับแนวคิด พาชูราแมน, ไชร์ ทาเนล และแบร์รี (Parsuraman, Zeithanel and Barry. 1985: p. 79-81)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ พบว่ามีความแตกต่างกัน โดยจะส่งผลให้ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ควรจะมีการอบรมและพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการลดปัญหาวិธีการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ
2. ความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง การรับมอบ การตรวจสอบ และการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ พบว่าควรจะมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งใบสั่งยาด่วนในทางปฏิบัติผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ต้องนำใบสั่งมาส่งที่ห้องยาไม่ควรไปวางไว้ที่จุดวางใบสั่งที่มีไว้ ในเรื่องของการเบิกยาและเวชภัณฑ์ไม่จำเป็นที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์จะเป็นผู้เบิกหรือไม่ก็ตามจะต้องมีการติดตามใบเบิกนั้นๆ เมื่อมีการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ทุกครั้งเมื่อท่านได้ยาและเวชภัณฑ์ไม่ควรควรที่จะแจ้งต่อพนักงานจัดส่งทันที ส่วนบุคคลที่เป็นผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้นั้นจะต้องเป็นพยาบาลเท่านั้น และต้องให้ความรู้กับเรื่องสัญลักษณ์ของยา High Alert Drugs ซึ่งมีสัญลักษณ์คือมี “สติ๊กเกอร์สีชมพู” ที่ของยา/หลอดยาเท่านั้นจะเป็นจะเป็นสติ๊กเกอร์สีอื่นไม่ได้ เพื่อเป็นการปลอดภัยในการใช้ยา
3. ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยา ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ด้านความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้านการสื่อสาร และด้านการปฏิสัมพันธ์ พบว่าการที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ไม่สามารถรับยาและเวชภัณฑ์ได้ทันทีเมื่อต้องปฏิบัติงานด้านอื่นๆอยู่ และความอ่อนโยนในการปฏิบัติต่อพนักงานของศูนย์ขนส่ง นั้นทางผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์คิดว่าจรรยาบรรณตามหน้าที่แล้วทุกคนย่อมต้องมี
4. ความรู้ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง การรับมอบ การตรวจสอบ และการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยา ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจว่าจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ด้านความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้านการสื่อสาร และด้านการปฏิสัมพันธ์ เป็นผลทำให้เกิดความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยา

5. ความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์เรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ใช้วิธีการวัดเป็นปริมาณ และคุณภาพของงานที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นทำให้ไม่สามารถนำมาให้ได้ผลได้ อาจจะมาจากประสบการณ์ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ เพราะมีประสบการณ์มาก ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากเช่นกัน หรือตัววัดปริมาณที่นำมาใช้นั้นยังไม่เหมาะสมหรือ สอดคล้องดีพอ

6. ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ พบว่าความต้องการส่งใบสั่งยา และเวชภัณฑ์มีความต้องการสูงมากที่สุดที่ต้องการให้พนักงานขนส่งยาและเวชภัณฑ์ไปรับใบสั่งที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ โดยที่ผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ไม่ต้องนำไปส่งไปวางไว้ที่จุดวางใบสั่งที่กำหนดไว้ เพื่อลดภาระงานในส่วนนี้ สามารถทำให้ภาระงานด้านอื่นๆ ที่สำคัญมากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้ทันที

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความรู้ทั้ง 4 ด้าน ด้านการแจ้งความต้องการใบสั่ง การรับมอบ การตรวจสอบ และการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ที่มีความแตกต่างกันกับความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ มาเปรียบเทียบเพื่อให้เห็นถึงความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

3. ควรมีการวิจัย ติดตาม ประเมินผล ความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์ เพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์มาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัย. (2551). *พิธีวางศิลาฤกษ์อาคารโครงการพัฒนาศิริราชสู่สถาบันการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์*. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)

दनัย ศรีเจริญวิมลกุล. (2550). *ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท อีเทอร์นีตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2540). *SPSS/PC+ SPSS FOR WINDOWS หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช. (20 มิถุนายน 2550). *วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง:การบริหารยาในหอผู้ป่วย*. เอกสารชี้แจงในการปฏิบัติงาน(หน้า1-5).

พัชรินทร์ อุณหะนันท์. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัสดาพร กระจ่างจิตร. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ของกลุ่มธุรกิจส่งออก ประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ยรรยง เหล่าตระกูลงาม. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเอน์ส์รัชดาภิเษก*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สัญญาสิณี ศรีอินทร์. (2549). *ทัศนคติของลูกค้าที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกสิบล้อของบริษัท สีสหหายขนส่ง (1998) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิฤทธิ์ ชื่นฤทธิ. (2550). *ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรม
การใช้บริการระบบ GPRS ในโครงข่ายของบริษัททู คอรั ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน
กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย ศิริรัตน์. (2549). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช*. สารนิพนธ์
บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อมรรัตน์ แขวงโสภา. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)*. สารนิพนธ์ บธ.ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารินทร์ดา วุฒิวีระ. (2549). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด
(มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Duangpun Singkarin. (2551). *Mahidol Logistics Research Papers 2002-2007*. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอยาและเวชภัณฑ์ที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามด้านความรู้ของผู้รับมอยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 3. แบบสอบถามการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับมอยาและเวชภัณฑ์

ส่วนที่ 4. ความพึงพอใจของผู้รับมอยาและเวชภัณฑ์ต่อบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ เพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยคำถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด คำตอบที่ได้รับจะถือว่าเป็นความลับ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในวงเล็บหน้าคำตอบและเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ท่านเคยได้รับมอยาจากศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์เมื่อนำมาส่งให้กับหอผู้ป่วยหรือไม่

() เคย () ไม่เคย

2. เพศ () หญิง () ชาย

3. อายุ () 20-29 ปี () 30-39 ปี () 40-49 ปี () ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ () โสด () สมรส () หม้าย () หย่า () แยกกันอยู่

5. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านประจำตึก 84 ปี ชั้น..... ทิศ.....

6. ระยะเวลาในการทำงาน ในโรงพยาบาลศิริราชและปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในเป็นเวลา.....ปี

7. ทางหอผู้ป่วยของท่านมีการอบรมและติดตามผล วิธีการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่

() มี () ไม่มี

ส่วนที่ 2. ด้านความรู้ของผู้รับมอยาและเวชภัณฑ์

คำชี้แจง ท่านคิดว่าคำถามต่อไปนี้ ถูก หรือ ผิด กรุณาทำเครื่องหมายข้อตามความคิดของท่าน

- () 1. การแจ้งความต้องการสั่งยาและเวชภัณฑ์ทุกครั้งสิ่งที่ต้องปฏิบัติ คือ แจ้งชื่อหอผู้ป่วย แจ้งชื่อผู้ป่วย สิ่งให้ถูกประเภทของใบสั่ง และมีจำนวนการสั่งที่ชัดเจน
- () 2. จุดวางใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่เร่งด่วนทางหอผู้ป่วยของท่านอยู่ที่ชั้น 4 ฝั่งตะวันออก
- () 3. การส่งใบสั่งที่ด่วนและด่วนกลับบ้าน ท่านสามารถส่งได้ที่พนักงานจัดส่งได้ทันที
- () 4. การส่งใบสั่งที่ด่วนรอรับ ท่านจะต้องให้คนงานของท่านนำไปส่งที่ห้องยาผู้ป่วยในที่อยู่ชั้น G ของตึกผู้ป่วยนอก
- () 5. ท่านสามารถนำใบสั่งไปวางไว้ที่จุดวางใบสั่งที่หอผู้ป่วย 84 ปี ชั้น 4 ตะวันออก ได้ตลอดเวลาภายใน 24 ชั่วโมง
- () 6. สิ่งแรกก่อนรับมอยาควรพิจารณาคือ ชื่อหอผู้ป่วยที่เบิกให้ตรงกับหอผู้ป่วยของท่าน
- () 7. การรับมอยาสิ่งที่ควรพิจารณาคือ ชื่อผู้ป่วยที่เบิก ว่าผู้ป่วยนั้นอยู่ที่หอผู้ป่วยนี้หรือไม่
- () 8. วิธีการรับมอยาของท่านไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรู้ประเภทยาและเวชภัณฑ์ที่รับ เช่น เวชภัณฑ์ ยาธรรมดา ยาตู้เย็น น้ำเกลือ น้ำยาล้างไต ฯลฯ เนื่องจากมีการแยกเก็บตามผู้ป่วยอยู่แล้ว
- () 9. การรับมอยาทุกครั้ง ไม่จำเป็นต้องเซ็นชื่อและเวลา ก็ได้ในกรณีที่ท่านยังปฏิบัติงานส่วนอื่น
- () 10. ผู้รับมอยาไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เบิกยาทุกครั้งเสมอไป เพราะไม่มีความจำเป็นที่ต้องมีการติดตามใบเบิกนั้นๆก็ได้
- () 11. การรับมอยาทุกครั้ง ให้ความสำคัญกับเรื่องความเรียบร้อยของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์
- () 12. ยาที่ต้องอยู่ในความเย็นที่ 2-8 องศา ยานั้นไม่จำเป็นต้องนำเก็บเข้าตู้เย็นทันทีก็ได้ เนื่องจากยานั้นยังมีความเย็นอยู่แล้ว
- () 13. การรับมอยาทุกครั้ง เมื่อได้ยาไม่ครบ หรือ มีการเสียหาย ท่านสามารถแจ้งไปที่ห้องยา โดยไม่ต้องต่อหน้าพนักงานจัดส่ง
- () 14. การเซ็นรับมอยาทุกครั้ง จะต้องให้ความสำคัญกับจำนวนยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับต้องตรงกับสมุดบันทึกของพนักงานส่ง

ส่วนที่ 2. ด้านความรู้ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

คำชี้แจง ท่านคิดว่าคำถามต่อไปนี้ ถูก หรือ ผิด กรุณาทำเครื่องหมายข้อตามความคิดของท่าน

- () 15. กรณีที่พยาบาลไม่สามารถรับยาและเวชภัณฑ์ สามารถให้ผู้ช่วยพยาบาล หรือ อูรการ รับแทนได้
- () 16. การตรวจสอบสิ่งที่ต้องดูคือ ชื่อ ขนาด จำนวน และชนิด ของยาและเวชภัณฑ์ต้องตรงกับผู้ป่วยของท่าน
- () 17. การตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ที่มาส่งที่หอผู้ป่วยของท่านจะต้องอยู่ในสภาพที่สามารถใช้ได้ทันที
- () 18. การที่มีใบบันทึกยาตู้เย็น ที่ติดมากับใบสรุปใบสั่งยาที่ห้องยาติดมาให้นั้นแสดงว่าจะมีการส่งยาประเภท “ยาตู้เย็น” ส่งมาให้ภายหลังจากเมื่อท่านรับยาและเวชภัณฑ์แล้ว
- () 19. ท่านไม่ต้องตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ทันที เมื่อได้รับมอบ
- () 20. สัญลักษณ์ของยา High Alert Drugs นั้นทางห้องยาได้ทำสัญลักษณ์นั้นจะมีการติด “สติ๊กเกอร์ สีแดง”
- () 21. ท่านสามารถส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ที่เบิกเมื่อเกิดการชำรุดได้ทุกเวลา
- () 22. ในกรณีที่ทางศูนย์ขนส่งได้มีการส่งยาและเวชภัณฑ์ให้ท่านผิด ท่านไม่ต้องแจ้งให้ทางศูนย์ฯ ทราบ ท่านสามารถดำเนินการส่งไปให้กับหอผู้ป่วยนั้นได้เพื่อมิให้เสียเวลา
- () 23. ในกรณียาและเวชภัณฑ์ที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้แล้ว ท่านสามารถทำคืนให้กับผู้ป่วยนั้นก่อนกลับบ้าน เนื่องจากแพทย์ไม่ได้สั่งยานั้นให้ใช้ต่อ
- () 24. ท่านสามารถจัดการส่งคืนยาและเวชภัณฑ์ได้ที่ห้องยาพระศรีนครินทร์
- () 25. การส่งยาคืนห้องยานั้นท่านสามารถที่จะให้ทางพนักงานจัดส่งรับนำกลับไปคืนให้กับห้องยาได้โดยไม่ต้องไปส่งเอง

ส่วนที่ 3. แบบสอบถามการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์

3.1 กรุณาตอบคำถามโดยเติมคำในช่องว่างที่กำหนดให้

3.1.1 เวลาในการส่งแจ้งความต้องการใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ไปยังจุดวางใบสั่ง ท่านใช้เวลาในการวาง
.....นาทีต่อครั้ง

3.1.2 เวลาในการรับมอบของท่านใช้เวลา.....นาทีต่อครั้ง

3.1.3 เวลาในการตรวจสอบของท่านใช้เวลา..... นาทีต่อครั้ง

3.1.4 จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายเรื่องยาแตกต่างจากการส่ง หลังจากที่มีการรับมอบ กับ ตรวจสอบยาและ
เวชภัณฑ์ ต่อหน้าพนักงานส่งทันที.....ครั้ง/เดือน

3.1.5 จำนวนครั้งที่เกิดความเสียหายเรื่องการส่งยาผิดห่อผู้ป่วยจากการส่ง หลังจากที่มีการรับมอบ
กับตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ ต่อหน้าพนักงานส่งทันที.....ครั้ง/เดือน

3.2 แบบประเมินว่าท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับมอบยาและเวชภัณฑ์ได้ ดีมากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างแสดงความสามารถในการปฏิบัติของท่าน

ความสามารถ	ดีมาก ที่สุด 5	ดี 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ท่านให้ความสำคัญกับการรับยาทันที					
2. ท่านมีความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติงาน ตามนโยบายด้านยาและเวชภัณฑ์					
3. ท่านสามารถปฏิบัติในเรื่องแจ้งความต้องการสั่ง ยาและเวชภัณฑ์ตามที่ศูนย์ขนส่งยากำหนด					
4. ท่านสามารถปฏิบัติในเรื่องการรับมอบ การ ตรวจสอบ และการส่งคืนได้ถูกต้องขั้นตอนและถูกวิธี					

ความสามารถ	ดีมาก ที่สุด 5	ดี 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5.ท่านสามารถปฏิบัติงานของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่ หน่วยงานของท่านกำหนดไว้					
6.ท่านมีความสามารถรู้วิธีติดต่อได้ด้วย รวดเร็วกับผู้ให้บริการ					
7. ท่านสามารถประสานงานกับผู้ให้บริการเมื่อมี ปัญหาที่เกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขทันที					
8. ในการรับมอบคุณยาและเวชภัณฑ์ท่านสามารถ รับได้ทันทีโดยไม่รบกวนในการปฏิบัติงานด้าน อื่นๆ					
9.ท่านปฏิบัติต่อพนักงานของศูนย์ขนส่งอย่าง อ่อนโยน					
10.ท่านมีความเต็มใจที่จะทำหน้าที่เป็นผู้รับมอบคุณ ยาและเวชภัณฑ์					

ส่วนที่ 4. ความพึงพอใจของผู้รับมอบยาและเวชภัณฑ์ต่อบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างให้ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจ	ดีมาก ที่สุด 5	ดี 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์					
2.ท่านพอใจในพาหนะที่ใช้ส่งยาและเวชภัณฑ์ของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์					
3.ท่านพอใจในมารยาทในการให้บริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์					
4.ท่านพอใจที่ให้ทางศูนย์ขนส่งและเวชภัณฑ์มารับใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ โดยไม่ต้องไปวางที่จุดวางใบสั่งชั้น 4 ตะวันออก					
5.ท่านพอใจในเวลาการเปิดและปิดในการบริการของศูนย์ขนส่งยาและเวชภัณฑ์					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข.
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/1585

วันที่ ๑๙ มีนาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ช่วยฯ

เรียน คณะคณาจารย์คณาจารย์

เนื่องด้วย นางสาวศรัณญา มงคลกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการองค์การ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง
ความรู้ของผู้รับมอบหมายและเวชภัณฑ์ที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งและเวชภัณฑ์”
โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มงคล ทองนพรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้
บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ นิมิตบุรณัฐ และ อาจารย์รองศาสตราจารย์
อติพรระเสริฐ เป็นผู้ช่วยฯ ตรวจสอบผลงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบหมายและ
เวชภัณฑ์ที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ขนส่งและเวชภัณฑ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้ช่วยฯ ให้
นางสาวศรัณญา มงคลกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์อภินาย สันติวิมลกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค.

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อทำการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/2552



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๔ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอลงนามอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เนื่องด้วย นางสาวสรินญา มงคลครุฑ มีสัตรระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการองค์การ
บริหารงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้
ของผู้รับยา กับกระบวนการเข้าถึงที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของศูนย์ส่งเสริมยาและเวชภัณฑ์" โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงนุช ทองนพนธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ วิสัยทัศน์มีความจำเป็น
ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราชที่ปฏิบัติงานในทางผู้ป่วย คือ S4
ช่วยแบบสอบถาม ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับยาและเวชภัณฑ์ที่มีต่อความสำเร็จในการบริการ
ของศูนย์ส่งเสริมยาและเวชภัณฑ์ ในระหว่างเดือนมีนาคม ๒๕๕๒

จึงเรียนมาเพื่อขอลงนามอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสรินญา มงคลครุฑ ได้เก็บข้อมูล
เพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. นงนุช ทองนพนธ์)

คณะศิลปศาสตรบัณฑิต

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ทางโทรศัพท์ โทรทัศน์ 02-4199-386, 081-484-5759

ภาคผนวก ง.

หนังสือขอความความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายบริหารงานบุคคล
วันเดือนปี 4078
วันที่ 23 มีนาคม 2552
ที่ 40

โรงพยาบาลศิริราช
รับเลขที่ 012165
วันที่ 23 มีนาคม 2552
เรื่อง 1045



ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลศิริราช
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ที่ พค 0517.072/พค 532 2552

วันที่ 19 มีนาคม 2552

เรื่อง ขอความร่วมมือของพยาบาลประจำฝึก 84 ปี ในการคอนแทกสอบถาม

เรียน หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม

ถึงที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้รับมอบที่วัดความสำเร็จในการบริการของศูนย์ส่งเสริมและเวชภัณฑ์

เนื่องด้วยดิฉันนางสาวสรินญา มงคลกรฐ ทำงานอยู่ในหน่วยงานฝ่ายเภสัชกรรม ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ขณะนี้ได้ศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขาวิชาเภสัชการแห่งมหาวิทยาลัย ดำเนินการวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เกี่ยวกับความรู้ของพยาบาล เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต โดยผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์เชิงวิชาการในการที่จะได้รู้ถึงวิถีปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในองค์กรพยาบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลมาประกอบการพิจารณาเพื่อคุณภาพของงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอแจ้งแบบสอบถามกับทางหอผู้ป่วยฝึก 84 ปี ภายในวัน 23 - 30 มีนาคม 2552 และทางมหาวิทยาลัยจะออกหนังสือรับรอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยตามปกติให้ด้วย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะสมบูรณ์ถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด ต้องได้รับความร่วมมือจากพยาบาลที่หอผู้ป่วยฝึก 84 ปี ในการคอนแทกสอบถาม ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและจะนำมาพิจารณาในภาพรวมเพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป โดยไม่มีผลกระทบต่อกำหนดค่าผลการใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไปด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

สรินญา มงคลกรฐ
(นางสาวสรินญา มงคลกรฐ)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลศิริราช
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ดร.วิจิตร คุ้มภัย
(นายแพทย์ วิจิตร คุ้มภัย)
หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม

เลขาธิการฝ่ายเภสัชกรรม
โรงพยาบาลศิริราช

ส.พ.น. 20 มี.ค. 2552

ส.พ.น. 20 มี.ค. 2552
ขอสงวนสิทธิ์ในเอกสาร
20 มี.ค. 2552

สำเนาเรียนฝ่ายเภสัชกรรม

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศรินทร์ญา มงคลครุฑ
วัน เดือน ปีเกิด	02 มีนาคม พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	จ.กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	18/188 หมู่ 6 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170.
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาล ศิริราช (ฝ่ายเภสัชกรรม)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษา จากโรงเรียนวัดปากน้ำวิทยาคม
พ.ศ. 2541	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์ จากสถาบันราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการองค์การเภสัชกรรม จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ