

**ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน
ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตของเภสัชกรโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**
จุฑามาส บุญกว้าง¹, วรณีย์ ชัยเฉลิมพงษ์^{2*}

Received: 12 December 2013

Accepted: 7 July 2014

บทคัดย่อ

บทนำ: วัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้เพื่อวัดระดับและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตของเภสัชกรโรงพยาบาล **วิธีดำเนินการวิจัย:** กลุ่มตัวอย่าง คือ เภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 383 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจำแนกตามจังหวัด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิต ตรวจสอบความตรงโดยผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงโดยทำการศึกษาเบื้องต้น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต คือ 0.95, 0.81 และ 0.81 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติสหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน **ผลการวิจัย:** ระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.46$, $SD=0.57$) ระดับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$, $SD=0.52$) และระดับความพึงพอใจในชีวิตอยู่ในระดับเล็กน้อย ($\bar{X}=23.71$, $SD=5.60$) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต ($p<0.01$, $r=-0.43$ และ -0.36 ตามลำดับ) และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($p<0.01$, $r=0.45$) **สรุปผลการวิจัย:** ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น ในการกำหนดและดำเนินนโยบาย รวมถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงควรคำนึงถึงผลกระทบซึ่งกันและกันของปัจจัยเหล่านี้

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในชีวิต, เภสัชกรโรงพยาบาล
วารสารเภสัชศาสตร์อีสาน 2557; 10(2): 186-197

¹ ภ.บ., ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลหนองแสง อ.หนองแสง จ.อุดรธานี 41340

² ค.ด., คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

* **ติดต่อผู้พิมพ์:** ดร.วรณีย์ ชัยเฉลิมพงษ์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

อีเมล: wancha2@kku.ac.th

Relationships between Job Stress, Job Satisfaction and Life Satisfaction of Hospital Pharmacists under the Office of Public Health Permanent Secretary in the Northeast Region of Thailand

Juthamas Boonkwang¹, Wannee Chaichalermpong^{2*}

Abstract

Introduction: The aims of this study were to determine the level of job stress, job satisfaction and life satisfaction in hospital pharmacists, and the relationships among these variables. **Methods:** The study sample consisted of 383 hospital pharmacists under the Office of Public Health Permanent Secretary in the Northeast region of Thailand. Stratified random sampling by provinces was employed. The questionnaires which consisted of four parts: demographic data, job stress, job satisfaction and life satisfaction were used for data collection. The instrument validity was tested by experts. The reliability was tested by conducting a pilot study. The Cronbach's alpha coefficient of job stress, job satisfaction and life satisfaction was 0.95, 0.81 and 0.81, respectively. Data were analysed by using descriptive statistics and Spearman correlation analysis. **Results:** Most subjects experienced a low level of job stress ($\bar{X}=2.46$, $SD=0.57$), high level of job satisfaction ($\bar{X}=3.64$, $SD=0.52$) and slight low of life satisfaction ($\bar{X}=23.71$, $S.D=5.60$). There were three statistically significant relationships at $p < 0.01$: a negative relationship between job stress and job satisfaction ($r= -0.43$), a negative relationship between job stress and life satisfaction ($r= -0.36$) and a positive relationship between job satisfaction and life satisfaction ($r= 0.45$). **Conclusion:** There are significant relationships among job stress, job satisfaction and life satisfaction that should be addressed by human resource management during development and implementation of workplace policies.

Keyword: job stress, job satisfaction, life satisfaction, hospital pharmacist

IJPS 2014; 10(2): 186-197

¹ B.Sc. (Pharm), Pharmacy Department, Nongsaeng Hospital, Nongsaeng Distric, Udonthani 41340, Thailand.

² Ph.D., Faculty of Pharmaceutical Sciences, Khon Kaen University 40002.

* **Corresponding author:** Wannee Chaichalermpong Faculty of Pharmaceutical Sciences, Khon Kaen University.

Email: wancha2@kku.ac.th

บทนำ

การปฏิรูประบบสุขภาพของประเทศไทยที่เน้นบทบาทการให้บริการสุขภาพเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ การที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจัดสรรงบประมาณแก่หน่วยบริการแตกต่างกันตามระดับคุณภาพ ความปลอดภัยในระบบยาถูกใช้เป็นตัวชี้วัดสำคัญของหน่วยบริการที่มีผลต่อการจัดสรรงบประมาณและยังส่งผลต่อการได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่ทำให้งานบริการเภสัชกรรมในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนมากขึ้น และทำให้เภสัชกรมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างมากในระบบบริการสาธารณสุขทุกระดับ

จากบทบาทและภาระงานของเภสัชกรที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ ประกอบกับปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในบางพื้นที่ โดยเฉพาะภาคตะวันออกเฉิยงเหนือ (Information & Communication Technology Center, Office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health., 2008) อาจทำให้เกิดปัญหาในการทำงานและส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ การศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าเภสัชกรที่มีภาระงานมากเกินไปมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดในการทำงาน (Gaither et al., 2008) และการศึกษาในไอร์แลนด์เหนือ พบว่าบ่อยครั้งที่เภสัชกรโรงพยาบาลมีความเครียดอันเนื่องมาจากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (McCann et al., 2009) นอกจากนั้นแล้ว ยังพบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับความเครียดที่สูงมากจนเกินไป อาจจะไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง ตลอดจนมีผลต่อภาวะสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้ (Serirat et al., 2007)

มีการศึกษาที่พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน (Gaither et al., 2008) นั่นคือเมื่อความเครียดในการทำงานมากขึ้น พบว่าความพึงพอใจในการทำงานลดลง ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานนี้จะมีส่วนในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในเรื่องความมั่นคง

ส่วนในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในเรื่องความมั่นคงทางการเงินของบุคคล และยังมีส่วนช่วยป้องกันความเหินห่างจากงาน อันจะส่งผลต่อการลดลงของผลผลิตในองค์กร (Nikomrpitaya, 2007)

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน (Tumjun, 2003) นอกจากนี้หากระดับความพึงพอใจในงานต่ำ อาจทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี เกิดความคับข้องใจ อาจทำให้ลาออก และส่งผลทำให้เกิดความเครียดความกังวล นำไปสู่ความเจ็บป่วยตามมาได้ และเนื่องจากงานเป็นส่วนสำคัญหนึ่งของชีวิต ความพึงพอใจในการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิตจึงเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กัน (Wachangngun, 2004) จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต (Pongsai, 2001) นอกจากนั้นแล้วความพึงพอใจในชีวิตยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย (Srabua, 2007)

ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึงความพอใจหรือการยอมรับสภาวะของชีวิต หรือการได้บรรลุถึงความต้องการและความจำเป็นทั้งหมดของชีวิต (Sousa and Lyubomirsky, 2001) การวัดความพึงพอใจในชีวิตนั้นสามารถทำการวัดความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม และการวัดความพึงพอใจในชีวิตที่แบ่งตามมิติต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจในชีวิตด้านการงาน ความพึงพอใจในชีวิตด้านการแต่งงาน หรือความพึงพอใจในชีวิตด้านรายได้ เป็นต้น (Sousa and Lyubomirsky, 2001) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในชีวิตแบบรวม เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ว่าความพึงพอใจในชีวิตในภาพรวมของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน เนื่องจากยังไม่มีการศึกษาในเรื่องความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตของเภสัชกรและความสัมพันธ์ของ 3 ตัวแปร การศึกษาครั้งนี้จึงทำการศึกษาประเด็นดังกล่าวในเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีจำนวนโรงพยาบาลอยู่จำนวนมากที่สุด 287 แห่ง จากทั้งหมดทั่วประเทศ 828 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.66 (Department of Medical Sciences and Food and Drug Administration, 2010) เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารองค์กรในการบริหารจัดการความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตของเภสัชกร อันจะส่งผลต่อการให้บริการทางเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (cross sectional survey research) กลุ่มประชากร คือ เภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1,720 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2553) การคำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของประชากร จากค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานที่ได้จากงานวิจัย (Chaichalermpong, 2008) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ได้จำนวนตัวอย่างที่ต้องการวิจัย คือ 335 คน คำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อป้องกันการสูญหายจากการติดตามติดอัตราการตอบกลับที่ร้อยละ 30 ได้เป็นจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งหมด 1,117 ชุด สุ่มด้วยวิธีการ

สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) จำแนกตามจังหวัด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2555

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้

2. ความเครียดในการทำงาน จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่แปลแบบสอบถามย้อนกลับมาจากแบบสอบถามความเครียดจากการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความเครียดจากการปฏิบัติงาน (HPSI; The Health Profession Stress Inventory) (Lapane and Hughes, 2004) แบ่งเป็นสถานการณ์ความเครียดในการทำงาน 4 มิติ คือ ภาระหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วย (patient care responsibility) ความขัดแย้งในงาน (job conflicts) ความไม่แน่นอนในอาชีพ (professional uncertainty) และการได้รับการยอมรับในอาชีพ (professional recognition) แปลผลจากค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียด โดยกำหนดคะแนนระดับความเครียดในการทำงาน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.51 – 5.00	ความเครียดในการทำงานมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความเครียดในการทำงานมาก
2.51 – 3.50	ความเครียดในการทำงานปานกลาง
1.51 – 2.50	ความเครียดในการทำงานน้อย
1.00 – 1.50	ความเครียดในการทำงานน้อยที่สุด

3. ความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ พัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความพึงพอใจในงานฉบับย่อ ของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota

Satisfaction Questionnaire - MSQ) (Ounthitawat, 2005) มีจำนวน 20 ข้อ แปลผลจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.51 – 5.00	พึงพอใจในการทำงานมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจในการทำงานมาก
2.51 – 3.50	เฉยๆ
1.51 – 2.50	ไม่พึงพอใจในการทำงานมาก
1.00 – 1.50	ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

4. ความพึงพอใจในชีวิต จำนวน 5 ข้อ พัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในชีวิต (The Satisfaction with Life Scale: SWLS) (Pong-sai, 2001) เกณฑ์สำหรับแปลผลระดับความพึงพอใจในชีวิต ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5 – 9	ไม่พึงพอใจในชีวิตอย่างยิ่ง
10 – 14	ไม่พึงพอใจในชีวิต
15 – 19	ไม่พึงพอใจในชีวิตเล็กน้อย
20 เป็นกลาง	(พึงพอใจในชีวิต=ไม่พึงพอใจในชีวิต)
21 – 25	พึงพอใจในชีวิตเล็กน้อย
26 – 30	พึงพอใจในชีวิตค่อนข้างมาก
31 – 35	พึงพอใจในชีวิตอย่างยิ่ง

ตรวจสอบความตรงของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านและตรวจสอบความเที่ยงโดยทำการศึกษาเบื้องต้นในเภสัชกร จำนวน 32 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต คือ 0.95, 0.81 และ 0.81 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติสหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามเกนท์ (Hinkle et al. 2003) ดังนี้

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
0.90 - 1.00 หรือ (-0.90) - (-1.00)	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.70 - 0.90 หรือ (-0.70) - (-0.90)	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.50 - 0.70 หรือ (-0.50) - (-0.70)	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.30 - 0.50 หรือ (-0.30) - (-0.50)	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
0.00 - 0.30 หรือ (0.00) - (-0.30)	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

ผลการวิจัย

แบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับสมบูรณ์มีจำนวน 383 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 34.29 โดยการกระจายของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและกลุ่มประชากรมีลักษณะใกล้เคียงกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.90) มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 73.40) สถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 51.70) และโสด (ร้อยละ 45.70) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.20) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วงน้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 48.80) รองลงมาอยู่ในช่วง 11-20 ปี (ร้อยละ 45.20) สถานที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในโรงพยาบาลชุมชน (ร้อยละ 78.30) กลุ่มตัวอย่างเป็นเภสัชกรผู้ปฏิบัติ (ร้อยละ 52.70) หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย (ร้อยละ 24.80) และหัวหน้างาน (ร้อยละ 22.50) และมีรายได้อยู่ระหว่าง 25,001-30,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 28.20) รายได้รองลงมาอยู่ในช่วง 30,001-35,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 22.45) (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของเกษตรกรโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ (n = 383)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	100	26.10
หญิง	283	73.90
อายุ		
21 – 30 ปี	53	13.80
31 – 40 ปี	281	73.40
41 – 50 ปี	46	12.00
51 – 60 ปี	3	0.80
$\bar{X}$ = 35.18 SD = 5.19 Min = 24 Max = 57		
สถานภาพสมรส		
โสด	175	45.70
คู่	198	51.70
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	10	2.60
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	292	76.20
ปริญญาโท	90	23.50
ปริญญาเอก	1	0.30
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 11 ปี	187	48.80
11 - 20 ปี	173	45.20
21 - 30 ปี	21	5.50
มากกว่า 30 ปี	2	0.50
$\bar{X}$ = 11.12 SD = 5.30 Min = 1 Max = 33		
สถานที่ปฏิบัติงาน		
โรงพยาบาลศูนย์	44	11.50
โรงพยาบาลทั่วไป	39	10.20
โรงพยาบาลชุมชน	300	78.30

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย	95	24.80
หัวหน้างาน	86	22.50
เภสัชกร (ผู้ปฏิบัติ)	202	52.70
รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือน	14	3.66
20,001 - 25,000 บาทต่อเดือน	62	16.19
25,001 - 30,000 บาทต่อเดือน	108	28.20
30,001 - 35,000 บาทต่อเดือน	86	22.45
35,001 - 40,000 บาทต่อเดือน	60	15.66
40,001 - 45,000 บาทต่อเดือน	29	7.57
45,001 - 50,000 บาทต่อเดือน	15	3.92
มากกว่าหรือเท่ากับ 50,001 บาทต่อเดือน	9	2.35
รวม	383	100

ข้อมูลในตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยเภสัชกรมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความเครียดในการทำงานด้านความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วย ด้านความขัดแย้งเกี่ยวกับ

งาน และด้านการยอมรับในวิชาชีพ อยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับความเครียดในการทำงานด้านความไม่มั่นใจเกี่ยวกับวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในชีวิตอยู่ในระดับเล็กน้อย

ตารางที่ 2 ระดับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตของเภสัชกรโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ความเครียดในการทำงาน	2.46	0.57	น้อย
ด้านความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วย	2.46	0.65	น้อย
ด้านความขัดแย้งเกี่ยวกับงาน	2.49	0.68	น้อย
ด้านความไม่มั่นใจเกี่ยวกับวิชาชีพ	2.67	0.74	ปานกลาง
ด้านการยอมรับในวิชาชีพ	2.31	0.68	น้อย
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.64	0.52	มาก
ความพึงพอใจในชีวิต	23.71	5.60	เล็กน้อย

จากความเครียดในการทำงานด้านความไม่มั่นใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ที่มีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ พิจารณารายข้อพบ 3 อันดับแรกคือ “รู้สึกเครียดเนื่องจากมีงานมากมายที่ต้องทำให้ไม่สามารถทำงานทุกอย่างออกมาได้ดี” ($\bar{X}=3.06$, $SD=0.98$) “รู้สึกเครียดในการตามให้ทันการพัฒนาใหม่ๆ เพื่อรักษาความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ” ($\bar{X}=3.05$, $SD=1.04$) และ “การที่ไม่มีเจ้าหน้าที่อย่างพอเพียงในการเตรียมพร้อมให้บริการที่จำเป็นทำให้เกิดความเครียด” ($\bar{X}=2.66$, $SD=1.34$)

เมื่อพิจารณารายข้อของความพึงพอใจในการทำงาน พบข้อที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมาก คือ การมีโอกาสทำสิ่งต่างๆ เพื่อคนอื่น ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.70$) มีความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.72$) และการมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.70$) และข้อที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับเฉยๆ คือ วิธีการที่หัวหน้างานใช้แก้ปัญหา กับพนักงาน ($\bar{X}=3.17$, $SD=0.92$) โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X}=3.17$, $SD=0.90$) และค่าตอบแทน

เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ($\bar{X}=3.10$, $SD=0.99$)

เมื่อพิจารณารายข้อของความพึงพอใจในชีวิต พบว่า “ฉันพึงพอใจในชีวิต” มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=5.36$, $SD=1.17$) รองลงมาคือ “ฉันได้รับสิ่งสำคัญต่าง ๆ ตามที่ฉันต้องการในชีวิต” และ “สภาพชีวิตของฉันจัดอยู่ในระดับที่ดีมาก” ($\bar{X}=5.12$, $SD=1.24$ และ $\bar{X}=4.78$, $SD=1.31$ ตามลำดับ) โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ “หากมีโอกาสใช้ชีวิตแตกต่างไปจากเดิม ฉันก็ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง” ($\bar{X}=3.96$, $SD=1.63$)

ข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.43$) ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.36$) และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิตในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.45$)

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตของเภสัชกรโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

	ความพึงพอใจในการทำงาน (r)	ความพึงพอใจในชีวิต (r)
ความเครียดในการทำงาน	-0.43**	-0.36**
ความพึงพอใจในการทำงาน	-	0.45**

** $p < 0.01$

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากความเครียดในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่าด้านความไม่มั่นใจเกี่ยวกับวิชาชีพ มีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอันดับต้น ๆ เป็น

ความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวกับภาระงานที่มากมาย การตามให้ทันการพัฒนาใหม่ๆ เพื่อรักษาความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และการที่ไม่มีเจ้าหน้าที่อย่างพอเพียง จากข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงผลจากสถานการณ์ปัจจุบันของเภสัชกรโรงพยาบาลที่

ปัจจุบันมีภาวะขาดแคลนกำลังคน มีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา และการเรียกร้องการบริการจากผู้ป่วยที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาวิธีการหรือความรู้เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า งานที่มากเกินไปทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณเป็นแหล่งที่มาหนึ่งของความเครียดได้ (Cooper and Marshall, 1978 cited in Stranks, 2005)

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานจะเห็นว่าเภสัชกรมีความพึงพอใจมากในเรื่องการมีโอกาสดำเนินการตามความรู้ความสามารถของตนเอง และมีโอกาสที่จะได้ทำสิ่งต่างๆ เพื่อผู้อื่น อาจสืบเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระบบสุขภาพ ทำให้เภสัชกรมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างมากในระบบบริการสาธารณสุขทุกระดับ ส่งผลให้เภสัชกรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่ได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ในงานที่ทำ และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อผู้อื่น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจในข้อเหล่านี้้อยู่ในระดับมาก ในขณะที่เดียวกันความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เรื่องค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรไทย ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านที่น้อยที่สุดคือด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (=2.81) (Chaichalermping, 2008) ดังนั้น ก็อาจเป็นไปได้ว่าเภสัชกรรู้สึกพึงพอใจในข้อเหล่านี้ไม่มากเท่าที่ควร เมื่อเทียบปริมาณค่าตอบแทนที่ได้รับกับภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ในขณะที่ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงานก็ยังคงมีอยู่

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในชีวิตพบว่า ทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในชีวิตโดยรวมและรายข้อมีความสอดคล้องกันกับผลการศึกษาความสุขของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดปลัดกระทรวงสาธารณสุข

(Tiloklurs, 2012) ซึ่งอธิบายได้ว่าเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับการตอบสนองสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นพื้นฐานตามที่ตนเองต้องการดีพอสมควร และมีสภาพชีวิตที่เป็นอยู่จัดอยู่ในระดับที่ดี จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต แต่ทั้งนี้ เนื่องจากความพึงพอใจในชีวิต เป็นกระบวนการรับรู้โดยจิตสำนึกของบุคคลที่จะตัดสินประเมินคุณภาพชีวิตตามบรรทัดฐานส่วนบุคคล ซึ่งถ้าสถานการณ์ที่เข้ามาในชีวิตเทียบเท่ากับมาตรฐานที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้ บุคคลก็จะแสดงออกมาว่ามีความพึงพอใจในชีวิตสูง (Pavot and Diener, 1993; Shin and Johnson, 1978 cited in Pavot and Diener, 1993) และความพึงพอใจในชีวิตเป็นการได้บรรลุถึงความต้องการและความจำเป็นทั้งหมดของชีวิต (Sousa and Lyubomirsky, 2001) นั้นหมายถึง แม้ว่าเภสัชกรจะได้รับการตอบสนองสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นพื้นฐานตามที่ตนเองต้องการดีพอสมควร และมีสภาพชีวิตที่เป็นอยู่จัดอยู่ในระดับที่ดี แต่อาจจะยังไม่เทียบเท่ากับบรรทัดฐานหรือไม่บรรลุถึงความต้องการที่ตนเองได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งเห็นได้จากการที่เภสัชกรยังมีความต้องการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตให้แตกต่างไปจากเดิมหากมีโอกาสดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในชีวิตโดยรวมยังอยู่ในระดับเล็กน้อย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความเครียดในการทำงานเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นในงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ด้านลบต่อสภาพร่างกายหรือจิตใจของบุคคลนั้น ๆ (Muchinsky, 2003) ส่วนความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกโดยรวมต่อการทำงานในทางบวก รู้สึกเป็นสุขจากการปฏิบัติงาน (Wonganutratote, 2008) ดังนั้นการเกิดความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้นอาจจะส่งผลให้ความรู้สึกต่องานเป็นไปใน

ทางลบมากขึ้น จึงทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงได้ สอดคล้องกับการศึกษาปรับปรุงโมเดลความเครียดในการทำงานของเภสัชกรในประเทศสหรัฐอเมริกา (Gaither et al., 2008) อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อตัวแปรเหล่านี้ได้เช่นกัน เช่น อายุ ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ฯลฯ (Wonganutratorote, 2008)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต พบว่าความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การปล่อยให้ความเครียดเกิดขึ้นบ่อยครั้งจากการทำงานในแต่ละวัน อาจส่งผลต่อการรับรู้การมีความสุขกับชีวิตของตนเองโดยรวม และนั่นก็หมายถึงส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lian et al. (n.d.) ที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิต ของเจ้าหน้าที่ด้านการจัดการระบบข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร ในบริษัทและโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไต้หวัน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม (Life-As-a-Whole (or Global) Life Satisfaction) เป็นการประเมินความพึงพอใจในชีวิตจากการประเมินค่าความรู้สึกพอใจ และการรับรู้การมีความสุขกับชีวิตของตนเองโดยรวม (Sousa and Lyubomirsky, 2001) และเนื่องจากงานเป็นส่วนสำคัญหนึ่งของชีวิต เมื่อบุคคลรู้สึกมีความสุขจากการทำงาน เกิดเป็นความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลไปด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต

ในการศึกษานี้มีการนำแบบสอบถามความเครียดจากการปฏิบัติงาน (HPSI; The Health Profession Stress Inventory) ของต่างประเทศมาใช้กับเภสัชกรโรงพยาบาลในประเทศไทย อาจเป็นข้อจำกัดในเรื่องของบริบทที่แตกต่างกันของประเทศไทยและต่างประเทศ อาจมีการปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามให้เหมาะสมกับบริบทในประเทศไทยให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เภสัชกรได้ตอบใกล้เคียงกับความเป็นจริง

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น ในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่างๆ รวมถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว เนื่องจากอาจเกิดผลกระทบซึ่งกันและกันในระหว่างปัจจัยเหล่านี้ และอาจนำไปสู่ระดับคุณภาพของการบริการได้ในที่สุด และควรมีการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรเหล่านี้ ว่าตัวแปรใดเป็นเหตุ ตัวแปรใดเป็นผล ซึ่งเมื่อมีการหามาตรการต่างๆ จะทำให้มีความเชื่อมั่นมากขึ้นว่าจะส่งผลต่ออีกตัวแปร

References

- Chaichalermping W. Thai Pharmacists' Job Satisfaction, Organizational Commitment and Intention to Quit. *Journal of Health System Research* 2008; 2(1), 22-31.
- Department of Medical Sciences and Food and Drug Administration of Ministry of Public Health. The advance development of efficiency drug inventory system. 23rd ed. Drug and Medical Supply Information Center of Ministry of Public Health. (Newsletter); 2010.

- Gaither CA, Kahaleh AA, Doucette WR, et al. A modified model of pharmacist' job stress: The role of organizational, extra-role, and individual factors on work-related outcomes. *RSAP* 2008; 4, 231-234.
- Hinkle DE, Wiersma W, Jurs SG. *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*, 5th ed. Boston: Houghton Mifflin; 2003.
- Information & Communication Technology Center, Office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health. Geographic Information System: GIS (Health Thematic Map) [Online]. 2008 [cited 2011 Jan 17]. Available from: <http://uc.moph.go.th/map1/?qpos=60603&search=%E1%CA%B4%A7%A2%E9%CD%C1%D9%C5>
- Lapane KL, Hughes CM. Baseline job satisfaction and stress among pharmacists and pharmacy technicians participating in the Fleetwood phase III study. *The Consultant Pharmacist* 2004; 19(11), 1029-1037.
- Lian JW, Lin TM, Wu HK. Job stress, job satisfaction and life satisfaction between managerial and technical is personnel (n.d.). [cited 2010 Aug 26]. Available from <http://ibacnet.org/bai2007/proceedings/Papers/2007bai7598.pdf>
- McCann L, Hughes CM, Adair CG, et al. Assessing job satisfaction and stress among pharmacists in Northern Ireland. *Pharm World Sci* 2009; 31, 188-194.
- Muchinsky P. *Psychology Applied to work*, 7th ed. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning; 2003. 345.
- Nikomrpitaya S. *Management and Organizational Behavior*. Faculty of Management Science Rajabhat Mahasarakham University; 2007. 354-645.
- Ounthitiwat J. Organizational Socialization Tactics Affecting Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employees in Public Specialized Financial Institutions. [Dissertation Ph.D. (Behavioral Science)]. Bangkok: The Graduate School, Srinakharinwirot University; 2005. [in Thai].
- Pavot W, Diener E. Review of the satisfaction with life scale. *Psychological Assessment* 1993; 5(2), 164-172.
- Pongsai N. The Study of The relationship between Job Satisfaction, Work and Family Interrole Conflict and Life Satisfaction of Teachers in Private Higher Education Institutes. [Master of Arts (Industrial and Organizational Psychology)]. Bangkok: The Graduate School, Thammasat University; 2001. [in Thai].
- Serirat S, Hirankitti S, Tangsinsapsiri T. Management and Organization Behavior. Bangkok: Teerapfilm & Cytex; 2007. 442-445.
- Sousa L, Lyubomirsky S. Life satisfaction. In J. Worell (Ed.), *Encyclopedia of women and gender: Sex similarities and differences and the impact of society on gender*. (Vol. 2, pp. 667-676). San Diego, CA: Academic Press; 2001. 3.
- Srabua P. The Relationship Between Value, Personality and Life Satisfaction with Working Efficiency of Employees of Provincial Electricity Authority, [Master's

- Project, M.B.A.(Management)]. Bangkok:
The Graduate School, Srinakarinwirot
University; 2007. [in Thai].
- Stranks JW. Stress at work: Management and
Prevention. Berlinton: Elsevier Butterworth
Heinemann; 2005.
- Tiloklurs P. The happiness of hospital pharmacists
under the Office of the Permanent Secretary,
Ministry of Public Health, Thailand
[Independent Study Report in Pharmacy
Management]. Khon Kaen: The Graduate
School, Khon Kaen University; 2012.
[in Thai].
- Tumjun S. The Relationship Among Job Stress,
Job Satisfaction and Job Performance
of Professional Nurses at Amnatcharoen
Hospital. [Master of Science (Counseling
Psychology)]. Chiang Mai: The Graduate
School, Chiang Mai University; 2003.
[in Thai].
- Wachangngun P. Organizational behaviors.^{1st}.
rev.ed. **Bangkok:** Auksonpittaya; 2004.
59-65.
- Wonganutraro P. *Personnel management
psychology*. Bangkok: Soonseuserm-
krungthep; 2008. 132.