

แรงจูงใจของเภสัชกรที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรม ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

Motivation affecting the service system quality development
towards hospital accreditation of the pharmacists at community
hospitals in Chaiyaphum province

ชนะพล ศรีฤาชา ปร.ด. (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข)* Chanaphol Sriruecha Ph.D. (Medical and Social Science)*

ณัฐริมา ต่อศรี ส.ม. (การบริหารสาธารณสุข)** Nattima Torsri M.P.H. (Public Health Administration)**

*คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*Faculty of Public Health, Khon Kaen University

**โรงพยาบาลบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

**Ban Kwao Hospital, Chaiyaphum Province

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจของเภสัชกรที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรมในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ประชากรที่ศึกษาคือเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 60 คน โดยใช้แบบสอบถามที่นักวิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าเภสัชกรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 31.5 ปี สถานภาพสมรสโสด รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 30,526.50 บาท ทำงานในโรงพยาบาลชุมชนมาแล้วเฉลี่ย 7.3 ปี แรงจูงใจของเภสัชกรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การดำเนินการของเภสัชกรเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบบริการของฝ่ายเภสัชกรรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน แรงจูงใจของเภสัชกรมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบบริการ ($r = 0.765$, $p \text{ value} < .001$) โดยปัจจัยด้านความรับผิดชอบและด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบบริการของฝ่ายเภสัชกรรม ($r = 0.771$, และ $r = 0.716$, $p \text{ value} < .001$ ตามลำดับ) ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านจรรยาบรรณและการบริหาร สามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาคุณภาพระบบบริการของฝ่ายเภสัชกรรมได้ร้อยละ 65.9

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลชุมชน เภสัชกร

Abstract

This cross-sectional descriptive research was aimed to explore the relationship of the motivation of the pharmacists and their performance on the service system quality development towards hospital accreditation in community hospitals in Chaiyaphum province. The study used the questionnaire as a tool, covered the population of 60 pharmacists working at community hospitals. Data, collected in December 2011, was analyzed by using the computer program for descriptive statistics, Pearson's Product Moment Correlation coefficients and step-wised multiple Regression. The results found that majority of the pharmacists was female with average age of 31.5 years,

single, monthly income of 30,526.50 Baht and had 7.3 years of working experience at community hospital. Their motivation was found at high level. Also, their performance on the service system quality development gearing towards hospital accreditation at pharmacy unit was found at high level. The pharmacists' motivation had positively strong relationship with the performance ($r = 0.765$, p value $< .001$). The responsibility variable and the acceptance variable, moreover, had positively strong relationship with the performance ($r = 0.771$, $r = 0.716$, p value $< .001$, respectively). The responsibility variable together with the supportive policy and management variable could predict their performance for 65.9%.

Keywords: Motivation, Community Hospital Accreditation, Pharmacists

บทนำ

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation) เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยมีโครงการนำร่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 2540 มีโรงพยาบาลสมัครใจเข้าร่วมโครงการนำร่อง 35 แห่ง⁽¹⁾ โดยมุ่งให้การให้บริการของโรงพยาบาลมีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญมากกว่าการได้รับการรับรองมาตรฐาน ซึ่งกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีพลังและส่วนร่วมในการดำเนินงาน⁽¹⁾ และมีการทำงานเป็น ทีมในการดำเนินการต่าง ๆ และมีการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การรับรองอีกด้วย

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการสาธารณสุขในระดับปลายสุดที่มีแพทย์อยู่ปฏิบัติงานประจำ โดยมีกิจกรรมการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนตั้งแต่ระดับสาธารณสุขมูลฐาน จนถึงการให้บริการระดับทุติยภูมิ ในอนาคตโรงพยาบาลชุมชนยังจะทำหน้าที่สถานบริการในชุมชนที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและชุมชนในพื้นที่ในการพัฒนาสุขภาพของประชาชนและชุมชนอย่างเบ็ดเสร็จ และผสมผสานทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ดังนั้นโรงพยาบาลชุมชนจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามที่กระทรวงกำหนด นั่นคือต้องมีการนำระบบการพัฒนา

และรับรองคุณภาพมาใช้กับทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลทั้งหมดเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในภาพรวมต่อไป

ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลมีความสำคัญในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้วยเช่นเดียวกัน จึงต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการทั้งในด้านพฤติกรรมบริการให้บริการ คุณภาพของระบบยาที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาของอนันต์ ศุภชุตikul และคณะ⁽²⁾ ในโครงการวิจัยการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโดยการนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพเรื่องการบริหารองค์การแบบองค์รวม (Quality Management or Continuous Quality Improvement: TQM/CQI) มาประยุกต์ใช้กับระบบบริการสุขภาพ มีโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเข้าร่วมโครงการนำร่อง 8 แห่งพบว่ามีปัญหาอุปสรรคสำคัญด้านบุคลากร เช่น การขาดความร่วมมือทั่วทั้งองค์กร การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ทำให้งานพัฒนาหยุดชะงัก ขาดการกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และบุคลากรมีภาระงานมาก ขาดความกระตือรือร้นและเต็มใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งล้วนแต่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของบุคลากรเป็นอย่างมาก

เฮอร์ทซ์เบิร์ก และ คณะ⁽³⁾ กล่าวว่า ความพอใจและความไม่พอใจในงานของตนเองมาจากปัจจัย 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ประกอบด้วย

ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง และปัจจัย คำจูง (Hygiene factors) ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน สถานภาพ วิชาชีพ ความมั่นคงในงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว มี ผลการศึกษาวิจัยหลายชิ้นพบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโครงการ ต่าง ๆ ในงานสาธารณสุขด้วยเช่นกัน⁽⁴⁻⁶⁾

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจของเภสัชกรที่มี ผลต่อการพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนใน จังหวัดชัยภูมิซึ่งมีโรงพยาบาลชุมชนทั้งสิ้น 14 แห่ง ผ่าน การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้ว 2 แห่ง และเตรียม เข้าสู่กระบวนการเพื่อรับการประเมินและคุณภาพอีก 3 แห่งในปี 2554 ซึ่งการวิจัยนี้จะได้อข้อมูลผลการวิจัยที่เป็น ประโยชน์ในการวางแผนและดำเนินการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระดับแรงจูงใจของเภสัชกร และระดับ การปฏิบัติงานของเภสัชกรในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรมในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของเภสัชกรในการพัฒนา คุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรมในโรงพยาบาล ชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

วัสดุและวิธีการ

การศึกษานี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง 1-31 ธันวาคม 2554 ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชัยภูมิทั้ง 14 แห่ง จำนวน 60 คน ศึกษาในประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจาก การศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลา ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ลักษณะคำถามเป็น แบบคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับแรงจูงใจของเภสัชกรในการปฏิบัติงาน ลักษณะ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และมี เกณฑ์การให้คะแนนตามแนวทางของ Likert⁽⁷⁾ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเภสัชกรในการ ดำเนินงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่าย เภสัชกรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมิน ค่า 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนตามแนวทางของ Likert ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเภสัชกรในการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ทั้งนี้แบบสอบถามได้รับการ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และความชัดเจนของสำนวนภาษา และตรวจสอบ ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยการนำไปทดลองใช้ กับเภสัชกรในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมี ลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา แล้วนำข้อมูลมา วิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.99

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เข้าไปขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล การวิจัยในที่ประชุมประจำเดือนของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน เพื่อขอความร่วมมือเภสัชกรในการ ตอบแบบสอบถาม และส่งกลับแบบสอบถามทาง ไปรษณีย์ที่ผู้วิจัยติดแสตมป์ไว้ให้แล้ว พร้อมกับติดตาม การส่งกลับ

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจ และระดับการปฏิบัติงานของเภสัชกรในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรม และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจกับการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และใช้สถิติ Stepwise Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.7) อายุเฉลี่ย 31.5 ปี (ระหว่าง 24-41 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.9 ปี) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 63.3) มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 30,526.50 บาท มีประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาลชุมชนมาแล้วเฉลี่ย 7.3 ปี ซึ่งจะพบว่าเป็นบุคลากรที่อายุยังไม่มาก ส่วนใหญ่เป็นเภสัชกรปฏิบัติการ

ตารางที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปทางประชากรของเภสัชกรในจังหวัดชัยภูมิ

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	23.3
หญิง	46	76.7
อายุ (ปี)		
21-30	28	46.7
31-40	30	50.0
41-50	2	3.3
สถานภาพสมรส		
โสด	38	63.3
สมรส	22	63.7

ตารางที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปทางประชากรของเภสัชกรในจังหวัดชัยภูมิ (ต่อ)

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
≤ 20,000	9	15.0
20,001-30,000	30	50.0
30,001-40,000	13	21.7
40,001-50,000	8	13.3
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (ปี)		
1-5	27	45.0
6-10	15	25.0
11-15	15	25.0
16-20	1	1.7
21 ปีขึ้นไป	2	3.3

ในภาพรวมแล้ว เภสัชกรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบบริการในฝ่ายเภสัชกรรมในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.55) โดยพบว่ามีแรงจูงใจทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.59, $\bar{X}=3.72$, S.D.=0.56 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยจูงใจที่อยู่ในระดับมาก 4 ด้านเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.61) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.93$, S.D.=0.67) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.74) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.65) ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.76) ส่วนแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน เรียงตามค่าคะแนนระดับจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.67) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.69) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.73) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.71) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติ

งาน ($\bar{X}=3.66, S.D.=0.84$) และด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{X}=3.55, S.D.=0.56$) ส่วนอีก 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.48, S.D.=0.69$) และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ($\bar{X}=3.35, S.D.=0.70$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชิต แสนเสนา⁽⁸⁾ ญัฐพล มีพรหม⁽⁹⁾ และสุทัศน์ ดวงตะวงษ์⁽¹⁰⁾ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยจูงใจที่อยู่ในระดับมาก 4 ด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ส่วนอีก 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ระดับแรงจูงใจของปัจจัยจูงใจของเภสัชกร

แรงจูงใจ	\bar{X}	S.D	แปลผล
ปัจจัยจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.58	0.74	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.56	0.65	มาก
ด้านลักษณะงาน	4.02	0.61	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.93	0.67	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.47	0.76	ปานกลาง
ภาพรวม	3.71	0.59	มาก

ในด้านการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม โดยภาพรวมพบว่ามีการปฏิบัติในระดับมาก ($\bar{X}=3.57, S.D.=0.78$) โดยพบว่า การดำเนินการด้านที่อยู่ในระดับมาก มี 2 ด้าน คือ การเตรียม การจัดจ่าย และการให้ยา ($\bar{X}=3.84, S.D.=0.67$) และการวางแผน และการจัดการ ($\bar{X}=3.42, S.D.=0.91$) และพบว่ามี การปฏิบัติในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านการเก็บสำรongsยา และด้านการส่งใช้ยาและถ่ายถอดคำสั่ง ($\bar{X}=3.56, S.D.=0.88$ และ $\bar{X}=3.49, S.D.=0.91$) ดังตารางที่ 4

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของเภสัชกรต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรมในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ พบว่า แรงจูงใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r= .765, p\text{-value}<.001$) และพบว่าเฉพาะปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชัยภูมิ ในระดับสูง ($r= .765, p\text{-value}<.001$) ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม ($r= .666, p\text{-value}<.001$)

เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ $p\text{-value}<.001$ ($r= .716$ และ $.771$) ส่วนอีก 3 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ $p\text{-value} < .001$ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านลักษณะของงาน ($r= .671, .627$ และ $.614$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 ระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนของเภสัชกร

แรงจูงใจ	X	S.D	แปลผล
ปัจจัยค้ำจุน			
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	3.35	0.70	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.82	0.71	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.97	0.69	มาก
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.86	0.73	มาก
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	3.48	0.69	ปานกลาง
ด้านสถานภาพของวิชาชีพ	4.05	0.67	มาก
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.66	0.84	มาก
ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.55	0.79	มาก
ภาพรวม	3.71	0.55	มาก

ตารางที่ 4 ระดับการปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการของเภสัชกร

การปฏิบัติ	X	S.D	แปลผล
ด้านการวางแผนและการจัดการ	3.42	0.91	ปานกลาง
ด้านการเก็บสำรongsยา	3.56	0.88	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.56	0.65	มาก
ด้านการใช้ยาและถ่ายทอดคำสั่ง	3.49	0.91	ปานกลาง
ด้านการเตรียม การจัดยา และการให้ยา	3.93	0.67	มาก
ภาพรวม	35.7	0.67	มาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยค้ำจุนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .754, p\text{-value} < .001$) ส่วนปัจจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ $p\text{-value} < 0.001$ มี 6 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพการ

ปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($r = .611, .568, .513, .471, .468$ และ $.444$ ตามลำดับ) ส่วนด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .287, p\text{-value} < 0.05$) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างแรงจูงใจกับการพัฒนาคุณภาพระบบบริการ

แรงจูงใจ	r	ระดับความสัมพันธ์
แรงจูงใจ	.765**	สูง
ปัจจัยจูงใจ	.791**	สูง
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.671**	ปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	.716**	สูง
ด้านลักษณะงาน	.614**	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	.771**	สูง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	.627**	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุน	.666**	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	.468**	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.444**	ปานกลาง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	.287*	ต่ำ
ด้านนโยบายและการบริหาร	.754**	สูง
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	.568**	ปานกลาง
ด้านสถานภาพของวิชาชีพ	.513**	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	.611**	ปานกลาง
ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	.471**	ปานกลาง

** ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .01

* ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดทางทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัทซ์เบิร์กที่ว่าความพอใจและความไม่พอใจในที่ทำงานไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียว แต่มาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

จากการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาอธิบายตัวแปรตาม โดยการเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ทีละตัวตามการวิเคราะห์แบบ Stepwise multiple regression analysis ได้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ดังนี้

$$Y = -0.180 + (0.894)(\text{ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ}) + (0.419)(\text{ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร})$$

ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวคือ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายการพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรม ของเภสัชกรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิได้ร้อยละ 65.9 ซึ่งเป็นอำนาจการพยากรณ์ในระดับค่อนข้างสูง อธิบายได้ว่าเภสัชกรในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชัยภูมิเมื่อได้รับการเสริมสร้างแรงจูงใจในปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่าย

เภสัชกรรมได้มาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัมพันธ์ บัณฑิตเสน⁽¹¹⁾ ที่พบว่าความสามารถในการ พยากรณ์การดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขศูนย์สุขภาพ ชุมชน จังหวัดหนองคายประกอบด้วยตัวแปรปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการ ปฏิบัติงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉัฐพล มีพรหม⁽⁹⁾ ที่พบว่าความสามารถในการพยากรณ์การบริหารงานแบบ ธรรมาธิปไตยของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัด สกลนครมีตัวแปรในสมการการพยากรณ์ 6 ตัว ได้แก่ ปัจจัยจิตใจด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยค้ำจุนด้านชีวิต ความเป็นอยู่ส่วนตัว ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการ บริหาร ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนด้าน เงินเดือนและค่าตอบแทน และปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการ ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุนด้าน นโยบายและการบริหารมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพระบบ บริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่าย เภสัชกรรม ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ส่วนปัจจัย จุใจ และปัจจัยค้ำจุนอื่น ๆ พบว่าไม่มีผลต่อการพัฒนา คุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

สรุป

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 31.5 ปี มีสถานภาพสมรสโสด มีรายได้ต่อเดือนโดย เฉลี่ย 30,526.50 บาทและมีประสบการณ์ทำงานใน โรงพยาบาลชุมชนมาแล้วเฉลี่ย 7.3 ปี

ประชากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อการ พัฒนาคุณภาพระบบบริการในฝ่ายเภสัชกรรมในระดับ มาก ทั้งด้านปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยมีค่าเฉลี่ยไม่ แตกต่างกัน ส่วนการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบ บริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่าย เภสัชกรรม โดยภาพรวมพบว่าการปฏิบัติในระดับมาก

โดยพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากมี 2 ด้าน คือ การเตรียม การจัดจ่าย และการให้ยา และการวางแผนและการจัดการ และพบว่ามีการปฏิบัติในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ การเก็บสำรองยา และการสั่งใช้ยาและถ่ายทอดคำสั่ง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของเภสัชกร ต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรมใน โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ พบว่าแรงจูงใจในภาพ รวมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับการดำเนินงาน พัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าเฉพาะปัจจัยจิตใจเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อ การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชัยภูมิ ในระดับสูง ส่วนปัจจัย ค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการ ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม

เมื่อพิจารณาปัจจัยจิตใจเป็นรายด้านพบว่า ด้าน การยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบมีความ สัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการดำเนินงานพัฒนา คุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม ส่วนอีก 3 ด้าน มีความ สัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่ง และด้านลักษณะของงาน

ส่วนปัจจัยค้ำจุนรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและ การบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับการ ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทาง บวกระดับปานกลางกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลใน ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชัยภูมิ มี 6 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติ งาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านเงินเดือนและค่า ตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนด้าน

การปกครองบังคับบัญชา พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชัยภูมิ

ผลจากการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติมาอธิบายตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์แบบ Stepwise multiple regression analysis ได้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง มีตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการพยากรณ์คือ ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ และ ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารโดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวในสมการ สามารถร่วมกันทำนายการพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายเภสัชกรรม ของเภสัชกรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิได้ร้อยละ 65.9

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิควรให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งพบว่าสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในฝ่ายเภสัชกรรมได้เป็นอย่างดี

2. ควรเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในโรงพยาบาลชุมชนเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และควรมีการจัดทำแผนพัฒนาเภสัชกรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

1. อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. คุณภาพของระบบสุขภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; 2543.
2. อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. จะทำให้เกิดโรงพยาบาลคุณภาพได้อย่างไร. เอกสารการประชุมระดับชาติ เรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1 :24-26 พฤศจิกายน 2541. กรุงเทพมหานคร; 2541.
3. Herzberg Frederick. The Motivation to Work. New York: Wiley; 1990.

4. สุวัฒน์ วงศ์ปัทมาพร. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงรุก จังหวัดชัยภูมิ [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2553.
5. คุณากร สุวรรณพันธ์. แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดหนองคาย [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2550.
6. ธารนา ธงชัย. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2552.
7. บุญธรรม กิจปริตธาบริสุทธิ. การวิจัยการวัด และประเมินผล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์; 2543.
8. พิเชิด แสนเสนา. บทบาทในการประสานงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น [รายงานการศึกษาอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2549.
9. ณัฐพล มีพรหม. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแบบธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสกลนคร [รายงานการศึกษาอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2549.
10. สุทัศน์ ดวงตะวงษ์. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอแม่จอนจัตวีร์และอำเภอโคกโพธิ์ชัย จังหวัดขอนแก่น [รายงานการศึกษาอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2551.

11. สัมพันธ์ บัณฑิตเสน. แรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2551.