



**ความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
Job Burnout in Hosptial Pharmacists, Office of the permanent
Secrdtary of the Ministry of Public Health**

วาริชฎา ศิวากัญณ์*
Warichad Siwakarn
บุรินทร์ ต.ศรีวังษ์**
Burin T.Sriwong

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความเหนื่อยล้า ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้ากับปัจจัยส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้ากับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท กลุ่มตัวอย่างคือเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 367 คน วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง การลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยค่อนข้างมากกว่าปริมาณงานมาก เห็นด้วยน้อยว่าไม่สามารถควบคุมการทำงาน ขาดแคลนสิ่งตอบแทน มีปฏิสัมพันธ์ไม่ดี ไม่ได้รับความยุติธรรม เห็นด้วยน้อยและน้อยที่สุดกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์สัมพันธ์กับ อายุ ประเภทโรงพยาบาล เวลาในการทำงาน การลดค่าความเป็นบุคคลสัมพันธ์กับเวลาในการทำงาน ส่วนการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลไม่สัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน ทั้ง 6 ประเภทสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้ง 3 ระดับ ยกเว้นปริมาณงานมากไม่สัมพันธ์กับการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรอันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Abstract

This study of job burnout with respect to 6 personal factors and job mismatch drowson a sample of 367 pharmacists in government hospitals under office of the pemanent secretary of

* นักศึกษาปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร



the ministry of public health. Data measured for frequency, percent, median, standard deviation, chi-square and correlation analysis.

The study showed that respondents' emotional exhaustion and reduced personal accomplishment were medium while depersonalization was low. The majority of respondents thought work load was high. They agree with lack of control in their job, insufficient reward, breakdown of community and absence of fairness were low. Value conflict scored at low and very low levels. The emotional exhaustion was related to age, hospital type, and time of work. Depersonalization, time of work and reduced personal accomplishment. The six-areas of job-person mismatch were related to job burnout, however workload was not significantly related to reduced personal accomplishment. This research could be used as guideline for hospital executives to prevent job burnout and improve effectiveness of hospital pharmacists.

บทนำ

ในปัจจุบันระบบการบริการทางด้านสุขภาพในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ระบบหลัก คือ 1) ระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 2) ระบบประกันสังคม และ 3) ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อให้คนไทยเข้าถึงการรักษาโรคและมีสุขภาพดีถ้วนหน้า คือการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐบาลโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรักษายาบาล เมื่อคิดรวมผู้ป่วยที่ใช้บริการระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่ามีถึงประมาณ 40 ล้านคน จากประชากรทั้งประเทศ 65 ล้านคน หรือกว่าร้อยละ 75 ของประชากรไทยทั้งประเทศ ซึ่งปัจจัยนี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความแออัดให้การมารับการบริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล (ธีรฤดี พงศ์เศรษฐไพศาล, 2553) ประกอบกับการที่รัฐบาล มุ่งเน้นที่การให้บริการในระบบสาธารณสุขเป็นสำคัญเพื่อให้ผู้มารับบริการทางสาธารณสุขเกิดความประทับใจในการมารับบริการ ผู้รับบริการจึงเกิดความคาดหวังในเรื่องของคุณภาพและบริการที่ตนพึงจะได้รับเพิ่มสูงกว่าในอดีต

เภสัชกรโรงพยาบาล คือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเรื่องยา ดูแลเรื่องการใช้ยาและการส่งมอบยาให้แก่ผู้ป่วย ติดตามผลการใช้ยาและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับยา ดูแลผู้ป่วยให้ได้รับประโยชน์และปลอดภัยจากการใช้ยา ลักษณะการทำงานเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ งานทางด้านเภสัชกรรมจึงเป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียด รอบคอบ และความระมัดระวัง เพื่อให้ผลการรักษาเป็นไปอย่างถูกต้อง ผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการใช้ยา เพิ่มคุณภาพชีวิต และผู้ป่วยมีความปลอดภัยสูงสุดจากการใช้ยา ดังนั้นเภสัชกรจึงมีบทบาทโดยตรงในการวินิจฉัยทางเภสัชกรรมเพื่อค้นหาปัญหา แก้ไขปัญหา และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้ยาให้แก่ผู้มารับบริการ แต่ในสภาวะการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลในปัจจุบัน จะพบว่าในแต่ละโรงพยาบาลจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่จะมีปริมาณผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เภสัชกรจึงต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความเร่งรีบ แต่ต้องมีความละเอียดรอบคอบและความระมัดระวังเป็นอย่างสูง เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด



ในการให้บริการทางด้านยา ตามหลักการของการบริหารเภสัชกรรม จากลักษณะการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่กดดันในระดับสูงติดต่อกันทุกวัน จึงส่งผลให้เภสัชกรเกิดความเครียดในการทำงาน และถ้าหากความเครียดจากการทำงานนี้ยังคงเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ จะทำให้เภสัชกรเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพในการให้บริการลดลง (วรลักษณ์ ปวนสุริณทร์, 2541: 1)

ความเหนื่อยล้าในการทำงาน คืออาการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียดติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือความรู้สึกว่าทำงานมากเกินไปหมดกำลัง สูญเสียพลังในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต เกิดความรู้สึกเหนื่อย เหมือนใช้พลังงานไปจนหมดสิ้น ไม่มีแรงพอที่จะเริ่มงานในวันรุ่งขึ้น การลดค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) คือการเกิดทัศนคติในแง่ลบต่อผู้อื่น ต่องานที่ต้องรับผิดชอบ เห็นแก่ตัว มีความคิดในแง่ร้าย มองผู้อื่นแบบด้อยค่า หรือมองผู้อื่นแบบมีความเป็นมนุษย์ลดลง มีพฤติกรรมที่แข็งกระด้างต่อผู้มารับบริการขาดความสุภาพอ่อนโยน แสดงอาการดุหมิ่นผู้รับบริการ และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) คือการเกิดทัศนคติในทางลบต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกหดหู่ ไม่มีคุณค่า ไม่สามารถเผชิญกับภาระงานได้ ประสิทธิภาพล้าลงในการทำงาน ถ้าหากเภสัชกรเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานขึ้นแล้ว จะก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวเภสัชกร ผู้รับบริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจทำให้

ผู้รับบริการเกิดอันตรายจากการใช้ยาได้ และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานคือจะทำให้หน่วยงานนั้นขาดการพัฒนา และจะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการบริการของหน่วยงานในภาพรวมลดลง ซึ่งจะส่งผลเสียต่อผู้รับบริการได้ในที่สุด

แมสแลสและโกลเบิร์ก (Maslach and Goldberg 1998) นำเสนอองค์ประกอบความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท (Six-areas of Job-person Mismatch) ที่จะส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน อันได้แก่การมีปริมาณงานมาก (Work overload) การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง (Lack of control) การขาดแคลนสิ่งตอบแทนจากการทำงาน (Insufficient reward) การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (Breakdown of community) การไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน (Absence of fairness) และความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน (Value conflict) สถานการณ์ทั้ง 6 ประเภทนี้หากเกิดขึ้นกับเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานแล้ว ย่อมมีโอกาสทำให้เภสัชกรผู้นั้นเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานตามมาได้ การแก้ไขปัญหาความเหนื่อยล้าที่สำคัญคือการมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสถานการณ์ในงาน จากนั้นทำการค้นหาสาเหตุ และหาทางเลือกที่จะชี้เฉพาะชนิดของความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้น ซึ่งถ้าหากหน่วยงานสามารถทราบได้ว่าสถานการณ์ทั้ง 6 ประเภทเหล่านี้มีสถานการณ์ใดที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน ก็จะสามารถหาแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา หรือสามารถไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง ก่อนที่ปัญหาเหล่านั้นจะลุกลามไปจนกลายเป็นความเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

จากปัญหาที่กล่าวมาในข้างต้น ประกอบกับในปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาเรื่องความเหนื่อยล้าในการ



ทำงานของเภสัชกร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แนวความคิดของแมสแลชและแจคสัน (Maslach and Jackson, 1981) มาใช้ในการศึกษาวิจัย โดยนำแบบวัดความเหนื่อยล้าในการทำงานของแมสแลช (Maslach burnout inventory-MBI) ที่ได้รับการแปลและเรียบเรียงโดย สิริยา สัมมาวาท มาวัดระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานกับระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภทของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามแนวทางการแก้ไขปัญหาความเหนื่อยล้าในการทำงานแนวทางใหม่ของแมสแลชและโกลด์เบิร์ก (Maslach and Goldberg, 1998)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภทของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานกับระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภทของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง

สาธารณสุข

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ประชากรคือเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 4,465 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม คำนวณด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน จากนั้นทำการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยจะติดตามผลพร้อมกับระบุที่อยู่ของผู้วิจัยเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2554 ถึง 15 กุมภาพันธ์ 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่ปัจจุบัน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ประเภทรพพยาบาล และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) แบบวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน สามารถแบ่งการวัดออกได้เป็น 3 ด้านคือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล 3) แบบวัดความไม่ลงตัวของบุคคลและสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท ได้แก่ ปริมาณงานมาก การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง การ



ขาดแคลนสิ่งตอบแทน การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน และ 4) ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) แล้วมาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเภสัชกรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค ค่าความเชื่อมั่นของความเหนื่อยล้าทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลเท่ากับ 0.93, 0.69 และ 0.82 ตามลำดับ ส่วนค่าความเชื่อมั่นของความไม่ลงตัวของบุคคลและสถานการณ์ในงาน 6 ประเภทมีค่าเท่ากับ 0.86

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลระดับความไม่ลงตัวของบุคคลและสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท วิเคราะห์ด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเหนื่อยล้าวิเคราะห์โดยการทดสอบไคสแควร์ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเหนื่อยล้ากับระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภทวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 367 คน วิเคราะห์ด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวน 264 คน (ร้อยละ 71.9) มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 223 คน (ร้อยละ 60.8) มีอายุเฉลี่ยคือ 35.16 ปี สถานภาพโสด จำนวน 188 คน (ร้อยละ 51.2) ที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในจังหวัดเดียวกับที่ทำงานจำนวน 238 คน (ร้อยละ 64.9) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 264 คน (ร้อยละ 71.9) ปฏิบัติงานในตำแหน่งเภสัชกรระดับชำนาญการจำนวน 269 คน (ร้อยละ 73.3) ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายงานบริการผู้ป่วยนอกจำนวน 115 คน (ร้อยละ 31.3) ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 210 คน (ร้อยละ 57.2) ระยะเวลาในการทำงาน 11 - 20 ปี จำนวน 148 คน (ร้อยละ 40.3)

2. ระดับความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานวิเคราะห์ด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 11.18) การลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.62) และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 36.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.19) ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลระดับความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ความเหนื่อยล้าในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเหนื่อยล้า
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	19.44	11.18	ปานกลาง
การลดค่าความเป็นบุคคล	5.52	5.62	ต่ำ
การลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล	36.13	9.19	ปานกลาง

3. ระดับความไม่ลงตัวของบุคคลและสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท

ระดับความไม่ลงตัวของบุคคลและสถานการณ์ในงาน 6 ประเภทวิเคราะห์ด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยค่อนข้างมากกว่าปริมาณงานที่ต้องทำมีมาก จำนวน 96 คน (ร้อยละ 26.2) เห็นด้วยน้อยว่าไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ขาดแคลนสิ่งตอบแทน มีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน จำนวน 87 คน (ร้อยละ 23.7) จำนวน 86 คน (ร้อยละ 23.4) จำนวน 128 คน (ร้อยละ 34.9) และจำนวน 95 คน (ร้อยละ 25.9) ตามลำดับ และมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุดกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน จำนวน 109 คนเท่านั้น (ร้อยละ 29.7)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วิเคราะห์โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ผลดังตารางที่ 2

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความอ่อนล้าทางอารมณ์

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ประเภทของโรงพยาบาล และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ สถานภาพสมรส ที่อยู่ปัจจุบัน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลดค่าความเป็นบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการลดค่าความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่ปัจจุบัน ระดับการศึกษา ประเภทของโรงพยาบาล ตำแหน่ง และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการลดค่าความเป็นบุคคล

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่ปัจจุบัน ระดับการศึกษา ประเภทของโรงพยาบาล ตำแหน่ง ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล



ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความอ่อนล้าทาง อารมณ์		การลดค่าความเป็น บุคคล		การลดค่าความ สำเร็จส่วนบุคคล	
	X ²	P-value	X ²	P-value	X ²	P-value
เพศ	2.73	0.255	1.85	0.396	0.867	0.648
อายุ	16.00	0.014*	9.71	0.137	5.30	0.506
สถานภาพสมรส	5.96	0.427	6.93	0.327	7.03	0.318
ที่อยู่ปัจจุบัน	0.796	0.672	0.30	0.858	3.64	0.162
ระดับการศึกษา	0.737	0.692	0.40	0.815	1.35	0.509
ตำแหน่ง	3.126	0.537	3.92	0.416	1.66	0.797
ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	11.63	0.168	12.74	0.121	9.29	0.318
ประเภทโรงพยาบาล	10.45	0.033*	6.74	0.150	6.51	0.164
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	15.01	0.020*	14.88	0.021*	5.25	0.512

* $P < .05$, N = 367 คน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานกับระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภทของเภสัชกรโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 ผลดังตารางที่ 3

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับปริมาณงานมาก การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง การ

ขาดแคลนสิ่งตอบแทนจากการทำงาน การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.01$)

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการลดค่าความเป็นบุคคลกับระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท พบว่าการลดค่าความเป็นบุคคลมีความสัมพันธ์กับ ปริมาณงานมาก การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง การขาดแคลนสิ่งตอบแทนจากการทำงาน การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.01$)



5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลกับระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท พบว่าการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง การขาดแคลนสิ่งตอบแทนจากการทำงาน การขาด

ปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.01$) ส่วนการมีปริมาณงานมากไม่มีความสัมพันธ์กับการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานกับระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท

ระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับ สถานการณ์ในงาน 6 ประเภท	ระดับความเหนื่อยล้าในการทำงาน		
	ความอ่อนล้าทาง อารมณ์	การลดค่าความ เป็นบุคคล	การลดค่าความ สำเร็จส่วนบุคคล
ปริมาณงานมาก	.346** .001	.212** .001	-.094 .072
การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง	.317** .001	.257** .001	-.227** .001
การขาดแคลนสิ่งตอบแทน	.278** .001	.232** .001	-.206** .001
การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	.326** .001	.310** .001	-.238** .001
การไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน	.290** .001	.160** .002	-.134** .001
ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน	.388** .001	.269** .001	-.267** .001

** ระดับนัยสำคัญที่ .01



6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 35.16 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 20 ปี ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีอายุที่เพิ่มมากขึ้น จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง สอดคล้องกับที่แมสแลสและแจคสัน (1981) ที่กล่าวว่าบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก เนื่องจากบุคคลที่มีอายุมากขึ้นและมีระยะเวลาในการทำงานเป็นระยะเวลานาน จะสั่งสมความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์จากการทำงานมากขึ้น มีการปรับตัวเพื่อเผชิญกับความเครียดจากการทำงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย อีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์คือลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่าประเภทของโรงพยาบาลที่แตกต่างกันก็จะมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน งานของเภสัชกรโรงพยาบาลนอกจากจะมีหน้าที่หลักในการให้บริการผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีแนวโน้มจะมีปริมาณมากขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังมีหน้าที่รับผิดชอบอื่นๆอีกซึ่งส่งผลให้เภสัชกรมีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ขึ้นได้

จากการศึกษาพบว่า การลดค่าความเป็นบุคคลของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับการลดค่าความเป็นบุคคล กล่าวคือเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการทำงานนานขึ้นจะมีการลดค่าความเป็นบุคคลต่ำลง จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ซึ่งเป็นการศึกษาพื้นฐานของผู้ที่จบการศึกษาเภสัชศาสตรบัณฑิต และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม ในการทำงาน จะมีหน้าที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านต่างๆ จึงมีโอกาสได้รับการอบรม หรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้และความสามารถในการดูแลผู้ป่วยอยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลสและแจคสัน (1981) ที่กล่าวว่าบุคคลที่เรียนจบมหาวิทยาลัยแล้ว และได้รับการศึกษา ฝึกฝน หรืออบรมเพิ่มเติม ภายหลังรับปริญญา จะมีระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ

จากการศึกษาพบว่า การลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลใดเลยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล

6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภทกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงาน 6 ประเภท สามารถกล่าวได้ว่าปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของเภสัชกรโรงพยาบาลมีมาก และหลากหลาย ซึ่งเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ ประกอบกับในปัจจุบันปริมาณของผู้มารับบริการมีจำนวนมากขึ้น แต่จำนวนบุคลากรมีน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ จึงก่อให้เกิดความเครียดสะสมจากการทำงานเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลได้ ยกเว้นปริมาณงานมากไม่มีความ



สัมพันธ์กับการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล ต่อมาองค์ประกอบด้านการไม่สามารถควบคุมการทำงานของตน เช่น การให้บริการผู้ป่วยเฉพาะรายเป็นระยะเวลานาน หรือการที่ต้องรองรับอารมณ์ของผู้รับบริการที่ส่วนใหญ่จะมีอารมณ์หงุดหงิดเมื่อต้องรอรับบริการที่ห้องจ่ายยานาน ทำให้เภสัชกรเกิดความเครียดและความกดดันจากการทำงาน นอกจากนี้เรื่องของเงินค่าตอบแทนต่างๆ เช่น เงินค่าทำงานนอกเวลาราชการ หรือเงินพิเศษต่างๆที่ได้ รวมไปถึงการไม่ได้รับความเชื่อถือจากผู้รับบริการ เมื่อเป็นปัจจัยหนึ่งของการขาดแคลนสิ่งตอบแทน ในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลจะต้องอาศัยความร่วมมือกันหลายหน้าที่ หลายฝ่ายซึ่งหากเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานขึ้นแล้วย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้น การไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงานถ้าหากบุคคลใดไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน และไม่มี ความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆแล้วย่อมจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโดแลน (Dolan 1987) พบว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ จะมีความเหนื่อยล้าในการทำงานสูง (อ้างถึงใน อัครวินิมานะกันคำ 2542 : 42) ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงานทั้ง 6 ประเภะนั้นล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้ทั้งสิ้น และเมื่อบุคคลเกิดความเครียดจากการทำงานสะสมเป็นระยะเวลานาน จะทำให้เกิดเป็นความเหนื่อยล้าในการทำงานขึ้นมาได้ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และผู้มารับบริการ

7. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

7.1 ผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความอาวุโสกว่า ควรตระหนักในเรื่องของขวัญและกำลังใจ

ของผู้ปฏิบัติงานที่อาวุโสหน่อย ควรมีการสอนงาน ควรให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความเห็นอกเห็นใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

7.2 ผู้บริหารควรมอบหมายหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล

7.3 ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีอัตรากำลังของเภสัชกรที่มีความเหมาะสมกับจำนวนประชากรผู้มารับบริการในพื้นที่ และปริมาณงานที่ได้รับ

7.4 ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความสนิทสนมกันมากขึ้น มีการถ้อยทีถ้อยอาศัย มีการแบ่งปัน มีความเห็นอกเห็นใจ และช่วยเหลือกันในการทำงาน

7.5 ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรมีนโยบายในการลดความแออัดของคนไข้ที่จะมารับการบริการในโรงพยาบาล เช่น การเสริมสร้างความร่วมมือของหน่วยงานเอกชนโดยการให้ โรงพยาบาลเอกชน คลินิกแพทย์ ร้านขายยา เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชน โดยที่ผู้รับบริการสามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานของตนเองได้

8. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในโรงพยาบาล 3 ประเภท คือ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ว่ามีความเหนื่อยล้าในการทำงานแตกต่างกันอย่างไร รวมไปถึงการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้เภสัชกรโรงพยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



เอกสารอ้างอิง

- ธีรวิทย์ พงศ์เศรษฐไพศาล. (2552). โครงการ 100 ปี เภสัชกรรม (พ.ศ. 2456-2556). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2553. จาก <http://dekpharmacy.ob.tc/-View.php?N=75&Page=1>
- วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์. (2541). อิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุม พฤติกรรมการจัดการปัญหา และการสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิระยา สัมมาวาท. (2532). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิระยา สัมมาวาท. (2534). ความเหนื่อยหน่ายของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาลศึกษาเฉพาะกรณี หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัศวินี มานะกันคำ. (2542). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการที่ให้บริการการปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Maslach, C. and Jackson, S. (1981). The Measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior** (2): 99-113.
- Maslach, C. and Julie G. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. **Applied and Preventive Psychology** (7): 63-74.