

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความเป็นมา ความหมาย อำนาจ และบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

ส่วนที่ 2 ความหมาย องค์ประกอบ และวิธีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ความเป็นมาและความสำคัญของโมเดลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

ส่วนที่ 4 ความหมายและวิธีการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความเป็นมา ความหมาย อำนาจ และบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

1. ความเป็นมาของเภสัชกรในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. 2537 ได้นิยามความหมายของ “วิชาชีพเภสัชกรรม” ว่าหมายถึง วิชาชีพที่เกี่ยวกับการกระทำให้การเตรียมยา การผลิตยา การประดิษฐ์ยา การเลือกสรรยา การวิเคราะห์ยา การควบคุมและการประกันคุณภาพยา การปรุงและจ่ายยาตามใบสั่งยาของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม หรือผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม หรือผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ รวมทั้งการดำเนินการปรุงยาและการขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยา จากความหมายดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเภสัชกรเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขที่ทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา นอกจากบทบาทตามวิชาชีพแล้ว เภสัชกรในภาครัฐที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคได้แก่ เภสัชกรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เภสัชกรหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชนและเภสัชกรที่ได้รับมอบหมายในโรงพยาบาลชุมชน และเภสัชกรหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและเภสัชกรที่ได้รับมอบหมายในโรงพยาบาลทั่วไปเฉพาะในอำเภอนอกเขตอำเภอเมืองที่ไม่มีโรงพยาบาลชุมชนตั้งอยู่ ยังได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาภายใต้บทบาทพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 อีกด้วย

นอกจากบทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาแล้ว กระทรวงสาธารณสุขยังได้มอบหมายให้เภสัชกรทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่น ๆ อีกหลายด้าน เช่น ด้านอาหาร เครื่องสำอาง วัตถุ

อันตราย สารระเหย เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่เภสัชกรต้องมารับบทบาทเหล่านี้ เช่น ความเห็นของลำลี ใจดี และคณะ (2533) กล่าวว่าเพราะเภสัชกรเป็นผู้ที่ศึกษาและมีประสบการณ์ ทั้งในด้านการผลิต การวิเคราะห์ ควบคุมคุณภาพ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีพื้นฐานวิชาชีพที่จะช่วยในการปรับตัวและเรียนรู้ได้เร็ว

สำหรับบทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารนั้น หากกล่าวเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2527 โดยมีประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 82 แต่งตั้งให้เภสัชกรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 เฉพาะในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ และในปี พ.ศ. 2535 มีประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 141 แต่งตั้งให้เภสัชกรหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและเภสัชกรที่ได้รับมอบหมายในโรงพยาบาลทั่วไป เฉพาะในอำเภอนอกเขตอำเภอเมืองที่ไม่มีโรงพยาบาลชุมชนตั้งอยู่ และเภสัชกรหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชนและเภสัชกรที่ได้รับมอบหมายในโรงพยาบาลชุมชน เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 เฉพาะในเขตอำเภอที่รับผิดชอบ

2. ความหมาย อำนาจ และบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรในฐานะพนักงาน - เจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ได้นิยามความหมายของคำว่า "พนักงานเจ้าหน้าที่" หรือ "Competent Officer" (Ministry of Public Health, 1997) ไว้ดังนี้

"พนักงานเจ้าหน้าที่" หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

ทั้งนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มีอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 43 ดังนี้

มาตรา 43 ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังนี้

(1) เข้าไปในสถานที่ผลิตอาหาร สถานที่เก็บอาหาร สถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่ทำการของผู้ผลิต ผู้เก็บรักษา ผู้จำหน่าย รวมทั้งสถานที่ทำการของผู้นำหรือส่งเข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งอาหาร ในระหว่างเวลาทำการ เพื่อตรวจสอบควบคุมให้การเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(2) ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ อาจเข้าไปในสถานที่หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจสอบอาหาร และอาจยึด หรืออายัดอาหารและเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ตลอดจนภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุอาหารและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอาหารดังกล่าวได้

(3) นำอาหารในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อตรวจสอบหรือตรวจวิเคราะห์

(4) ยึดหรืออายัดอาหารหรือภาชนะบรรจุที่สงสัยว่าอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ หรือผลิตภัณฑ์ของประชาชน เพื่อตรวจพิสูจน์

(5) ยึดหรืออายัดอาหารไม่บริสุทธิ์ อาหารปลอม หรืออาหารผิดมาตรฐาน หรือภาชนะบรรจุที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ หรือผลิตภัณฑ์ของประชาชน หรือที่มีลักษณะไม่ถูกต้องตามคุณภาพหรือมาตรฐานที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา 6 (6)

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้รับอนุญาตหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มีภาระหน้าที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมาก ภายใต้มาตรการที่สำคัญ 3 ประการ (จิระ วิชาสงศ์, 2537; บรรพต ตันธีระวงศ์ และยุทธนา นรภูมิพิทักษ์, 2540; สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2533) ได้แก่

(1) มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หรือมาตรการให้ความรู้ ถือเป็นมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความสำคัญและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้

- การให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครในชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในปัญหาการบริโภคอย่างถูกต้อง มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของปัญหาการบริโภค รวมทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล

- นอกจากนี้ในส่วนของผู้ประกอบการ ยังอาจใช้กลวิธีกระตุ้นชักจูง หรือสนับสนุน (encouragement) ให้ผู้ประกอบการหันมาปรับปรุงการผลิตหรือการจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้ได้มาตรฐานด้วยความสมัครใจ เช่น ใช้วิธีการประกวด การประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

(2) มาตรการตรวจสอบและเฝ้าระวัง ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้

- การตรวจสอบสถานประกอบการด้านอาหาร เช่น สถานที่ผลิตอาหาร ร้านขายของชำ ตลาดสด ตลาดนัด หาบเร่ แผงลอย เพื่อดูว่าปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ ทั้งนี้จะต้องไม่มีการกระทำใดที่จะทำให้เกิดสิ่งที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค หรือก่อให้เกิดมลภาวะ นอกจากนี้ยังต้องตรวจสอบติดตามให้สถานประกอบการด้านอาหารขออนุญาตผลิตอาหารให้ถูกต้องตามกฎหมาย ได้แก่ สถานที่ผลิตอาหารที่เข้าข่ายโรงงานจะต้องขออนุญาตผลิตอาหาร และขอขึ้นทะเบียนตำรับอาหารหรือขออนุญาตใช้ฉลากอาหารแล้วแต่ประเภทของอาหารที่ผลิต สถานที่ผลิตอาหารที่ไม่เข้าข่ายโรงงาน จะต้องขออนุญาตใช้ฉลากอาหาร

- การเก็บตัวอย่างอาหารเพื่อส่งตรวจวิเคราะห์คุณภาพ โดยเก็บจากสถานที่ผลิต สถานที่จำหน่าย หรืออาจเป็นตัวอย่างอาหารที่ประชาชนส่งมาให้ตรวจสอบ โดยส่งตัวอย่างตรวจวิเคราะห์ที่ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์เขตต่าง ๆ หรือที่กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
- การตรวจสอบการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ ในท้องถิ่น เช่น สถานีวิทยุกระจายเสียง คัทเอ้าท์ โปสเตอร์ สติกเกอร์ที่เผยแพร่ตามชุมชน การโฆษณาโดยจัดรายการประชุมชี้แจงตามโรงแรม เพื่อดูว่าการโฆษณาเกินความเป็นจริงหรือไม่ ได้รับอนุญาตให้ทำการโฆษณา หรือมีการโฆษณาเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือไม่
- การตรวจสอบกรณีได้รับการร้องเรียนจากประชาชน เพื่อหาข้อเท็จจริง
- การเฝ้าระวังสิ่งผิดกฎหมายที่อาจจะเข้ามาในชุมชน เช่น รถเร่ขายอาหารที่หมดอายุ เป็นต้น

(3) มาตรการทางกฎหมาย เช่น การยึดอายัดอาหาร การเปรียบเทียบปรับผู้ผลิตอาหารไม่ได้มาตรฐานหรือผู้ผลิตอาหารที่ไม่ขออนุญาตผลิตตามกฎหมาย เป็นต้น โดยทั่วไปจะใช้เสริมมาตรการอื่น ในกรณีที่ปัญหามีความรุนแรง ต้องการความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา และได้ดำเนินการแก้ไขโดยอาศัยมาตรการอื่นแล้วไม่ได้ผล การดำเนินงานตามมาตรการนี้จะกระทำโดยอาศัยอำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งกฎหมายให้อำนาจไว้ ซึ่งอาจจะบังคับให้แก่ผู้ประกอบการที่กระทำผิดโดยตรง หรือกดดันผู้กระทำผิดทางอ้อม เช่น การประกาศรายชื่อผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เพื่อกดดันให้ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน เร่งปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ของตน

ความหมาย องค์ประกอบ และวิธีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของ “สมรรถนะ”

แนวคิดในการทดสอบสมรรถนะ เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกในช่วงต้นปี พ.ศ. 2513 โดย David McClelland คิดขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแทนวิธีการทดสอบแบบดั้งเดิมที่ใช้อยู่ ได้แก่ การทดสอบเชาว์ปัญญา และการทดสอบความถนัด ตามคำขอของหน่วยบริการชาวต่างชาติ (The U.S. Foreign Service) (Mirabile, 1997)

สมรรถนะ (competency) เป็นคำศัพท์ใหม่ที่ใช้เรียกแทนคำเดิม คือ KSAOs (Knowledge, Skills, Abilities and Other characteristics) (Squires & Adler, 1998)

มีผู้ให้ความหมายของ “สมรรถนะ” ไว้มาก อาทิ

Edwards and Ewen (1996) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า คือ คุณลักษณะซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและต่ำ สมรรถนะมีความเกี่ยวข้องกับทั้งตัวองค์กรและพนักงาน ถ้าเป็นสมรรถนะขององค์การ (organization competencies หรือ core competencies) ก็จะหมายถึงกลุ่มคุณภาพซึ่งทำให้องค์การนั้นมีความแตกต่างจากคู่แข่ง และมีความคุ้มค่าในใจของลูกค้า ทั้งนี้สมรรถนะเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการของบริษัทและเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

Mirabile (1997) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือคุณลักษณะอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานในระดับสูง เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ หรือความเป็นผู้นำ

Price (1997) กล่าวว่า องค์การต้องมีความสามารถที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันเรียกความสมารถนั้นว่า สมรรถนะ ซึ่งก็คือทักษะ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน ในองค์การนั้น สมรรถนะในองค์การอาจได้จากการคัดเลือกผู้ที่มีฝีมือเข้ามาทำงาน หรือโดยการพัฒนาพนักงานขององค์การนั้น ๆ ด้วยวิธีการจัดโปรแกรมการศึกษา ฝึกอบรม และฝึกหัดให้มีประสบการณ์จริง ทั้งนี้การเสริมสร้างให้พนักงานมีสมรรถนะสูงจะทำให้้องค์การมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Clardy (1997) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะคือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้

Reilly and McGourty (1998) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ หรืออีกความหมายหนึ่ง คือ กลุ่มของพฤติกรรมที่ทำให้เกิดผลงานที่มีคุณค่าแก่องค์การ การกำหนดสมรรถนะจะกำหนดแบบกว้าง ๆ หรือเฉพาะเจาะจงก็ได้ ทั้งนี้้องค์การจะต้องมีการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของสมรรถนะไว้ให้ชัดเจน เช่น ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่สังเกตได้ หรือหัวข้อความรู้ที่จำเป็นต้องมี

ศิริพร จิรวัดมณกุล และคณะ (2540) กล่าวถึงความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และได้กล่าวถึงความหมายคำว่า สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพไทย ว่าหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามขอบเขตและหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ

ชาครศักดิ์ หาญณรงค์ (2542) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งซึ่งแสดงคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งรวมถึงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิผลสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกหลายฉบับที่แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จในงานและความสำเร็จในอาชีพ เช่น งานวิจัยของ Chung (1999) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเทศเกาหลี และงานวิจัยของ Peerapornvittoon (1999) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะและบทบาทของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะที่บุคลากรในองค์การจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็น ซึ่งองค์การต้องกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการสำหรับคุณลักษณะเหล่านี้ไว้ให้ชัดเจน สมรรถนะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงสามารถใช้สมรรถนะเป็นเครื่องวัดความแตกต่างระหว่างบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานหรือความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่างกัน สมรรถนะของบุคลากรในองค์การสามารถพัฒนาได้โดยผ่านกระบวนการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ

2. องค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของสมรรถนะซึ่งได้สรุปไว้ข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นที่จำเป็นหรือที่เรียกว่า KSAOs ซึ่งมีความหมายดังนี้

(1.) ความรู้ (knowledge) คือ พื้นฐานของการสร้างทักษะและความสามารถ เป็นสิ่งที่ได้รับการจัดระบบระเบียบไว้เป็นอย่างดี ส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือระเบียบวิธีการซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย แต่การมีความรู้มิได้รับประกันว่าบุคคลนั้นจะนำความรู้ที่มีอยู่ไปทำให้เกิดประโยชน์ (ซูซีย์ สมิทธิไกร, 2542ก)

(2.) ทักษะ (skill) คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง ส่วนมากมักจะหมายถึง ความสามารถในการประกอบกิจกรรมโดยใช้อวัยวะเคลื่อนไหวภายนอก (psychomotor type activities) เช่น การหยิบจับเครื่องมือ เป็นต้น ตัวอย่างทักษะ เช่น ทักษะในการขับรถยนต์ในระหว่างการใช้ตามผู้ต้องสงสัย (ซูซีย์ สมิทธิไกร, 2542ก)

(3.) ความสามารถ (ability) คือ ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (ซูซีย์ สมิทธิไกร, 2542ก)

(4.) คุณลักษณะอื่นที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (other characteristics) เช่น อายุ เพศ ส่วนสูง น้ำหนัก บุคลิกภาพ เป็นต้น (สุรินทร์ ฐิติศานต์, 2537) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือก

ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพเนื่องจากเป็นคุณลักษณะที่มีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของทั้งตนเองและหน่วยงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541; อารี พันธุ์มณี, 2541) ดังปรากฏในผลการวิจัยหลายฉบับซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในองค์การซึ่งมีบุคลิกภาพต่างกัน จะประสบความสำเร็จในการทำงานต่างกัน ตัวอย่างเช่น การวิจัยเกี่ยวกับวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม (พิมพ์พรณ กวางเดินดง, 2542) นักบิน (อุบลรัตน์ หะรายเจริญ, 2539) และพนักงานธนาคาร (นงรี สุขวัฒน์, 2538) เป็นต้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับงานราชการแล้ว บุคลิกภาพส่วนตัวของข้าราชการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติราชการ เนื่องจากบุคลิกภาพเปรียบเสมือนกรอบหรือโครงสร้างที่มีส่วนกำหนดการรับรู้และการกระทำซึ่งแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล องค์ประกอบพื้นฐานของบุคลิกภาพดังกล่าวเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ก็จะก่อรูปขึ้นเป็นความสำนึกและความโน้มเอียงที่จะแสดงออกซึ่งท่าทีของข้าราชการ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากที่มีส่วนกำหนดการกระทำและพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ (กระมล ทองธรรมชาติ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2541)

สำหรับความหมายของ “บุคลิกภาพ” มีผู้กล่าวถึงที่มา และให้นิยามไว้มาก อาทิ

บุคลิกภาพ (personality) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า persona หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครสมัยกรีกและโรมันใช้สวมเวลาแสดง เพื่อแสดงบทบาทที่แตกต่างกันตามบทที่กำหนดให้ (อารี พันธุ์มณี, 2541)

Allport (1961) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่เกิดจากการผสมรวมขององค์ประกอบทางกายและจิตในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะทางพฤติกรรมและความคิดของบุคคลนั้นในการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

Robbins (1979) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ แนวทางที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ตอบ หรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ ทั้งนี้แต่ละคนย่อมจะมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไป เช่นในการทำงาน บุคคลจะมีปฏิกิริยาที่แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลไปถึงผลงานที่เกิดขึ้นด้วย

Cattell (1980 อ้างใน นวลละออ สุภาผล, 2527) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ช่วยให้เราทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอย่างไรในสภาพการณ์ที่กำหนดให้ บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและพฤติกรรมที่ซ่อนอยู่ภายใน

Pervin (1993) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล ที่ทำให้เกิดแบบแผนที่คงที่ของพฤติกรรมของบุคคลนั้น

อารี พันธุ์มณี (2541) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สถิติปัญญา รวมทั้ง

ทางด้านสรีระ บุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ และ บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วนั้น แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้องค์กรสามารถวางแผนเพื่อพัฒนาให้บุคลากรมี บุคลิกภาพที่ส่งเสริมความสำเร็จในการทำงานได้ หากทราบว่าบุคลิกภาพที่จำเป็นนั้นเป็นเช่นไร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 โดยศึกษาตามโมเดลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ เนื่องจากนักวิจัย พบว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ ได้อย่างมีนัยสำคัญ (Kassin, 1998)

3. วิธีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของวิชาชีพต่างๆ

มีผู้นำเสนอวิธีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติของวิชาชีพต่างๆ ไว้หลายวิธี อาทิ ชมพันธุ์ ญูชรร ณ อยุธยา (2530 อ้างใน ศิริพร จิรวัดณ์กุล และคณะ, 2540) ได้ กล่าวถึงการกำหนดสมรรถนะของครูตามแนวคิดของ Houston ว่าทำได้ 6 วิธี คือ

วิธีที่ 1 พิจารณาจากโปรแกรมหลักสูตรที่มีอยู่ แล้วกำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมว่าครูควรมีสมรรถนะอย่างไร

วิธีที่ 2 วิเคราะห์จากงานหรือบทบาทของครู

วิธีที่ 3 สำรวจความต้องการของนักเรียน

วิธีที่ 4 ประเมินความต้องการของสังคม ชุมชน

วิธีที่ 5 ศึกษาจากทฤษฎีแล้วตั้งสมมุติฐานว่า ครูที่ดีควรมีสมรรถนะอย่างไร

วิธีที่ 6 รวมกลุ่มวิชาที่สอน แล้วเขียนจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมในแต่ละกลุ่มวิชา แล้วมาจำแนกเป็นสมรรถนะของครู

ศิริพร จิรวัดณ์กุล และคณะ (2540) ได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะที่ จำเป็นของพยาบาลวิชาชีพในการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช โดยเลือกใช้วิธีการให้ได้มาซึ่ง สมรรถนะที่จำเป็นหลายวิธีด้วยกัน คือ วิธีวิเคราะห์กิจกรรมพยาบาล วิเคราะห์บทบาทของพยาบาล วิเคราะห์สถานการณ์ วิเคราะห์ความเห็นของผู้เกี่ยวข้อง และประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ

McGaghie et al. (1978 อ้างใน ศิริพร จิรวัดณ์กุล และคณะ, 2540) เสนอว่า สมรรถนะของวิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ สามารถกำหนดได้จากหลายทางตามอิทธิพลที่ เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ โดยเลือกเฉพาะบางส่วนที่สำคัญและเกี่ยวข้องมากที่สุด และได้ยกตัวอย่างการ สร้างหลักสูตรแพทย์โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐานว่า จะต้องได้ข้อมูลจากหลายแหล่ง ใช้วิธีการเก็บ

ข้อมูลหลายวิธี และในทางปฏิบัติคือให้แหล่งข้อมูลที่ใกล้เคียงที่สุดและใช้วิธีง่าย ๆ ก่อนที่จะไปหาข้อมูลที่ใกล้เคียงและใช้วิธีเก็บที่ยุ่งยากขึ้น ดังนี้

วิธีที่ 1 วิเคราะห์กิจกรรมของแพทย์ โดยศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ และศึกษาจากงานประจำของแพทย์ที่มีอยู่จริง

วิธีที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลจากเหตุการณ์วิกฤติ โดยใช้เทคนิควิเคราะห์สถานการณ์วิกฤติ (critical incident technique) โดยให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเพียงพอมาอธิบายสถานการณ์การรักษาผู้ป่วยที่เคยเห็น แล้วตัดสินใจว่ากิจกรรมการรักษาใดในสถานการณ์นั้นที่ถือว่าดีและไม่ดี โดยการตัดสินใจเน้นที่กิจกรรมไม่ใช่ตัวบุคคล

วิธีที่ 3 ขอความเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้รับบริการ เป็นต้น วิธีนี้ใช้กันมาก

วิธีที่ 4 พิจารณาความต้องการทางด้านสุขภาพอนามัย ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการทางด้านสุขภาพของชุมชน โดยดูข้อมูลได้จาก สถิติสาธารณสุข บันทึกทางการแพทย์ สถานการณ์ที่เป็นจริงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

วิธีที่ 5 สร้างแบบจำลองกิจกรรมตามสถานการณ์ในวิชาชีพ (professional performance situation model) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติของผู้รับบริการ มิติของปัญหา และมิติของสถานที่ ทั้ง 3 มิตินี้จะถูกขยายความออกไปเพื่อให้เห็นบทบาทและหน้าที่ของวิชาชีพนั้น ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ

Ford and Wroten (1984) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของตำรวจเพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม วิธีการหนึ่งที่ใช้คือ การขอความเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาหา Content Validity Ratio (CVR) ตามแบบของ Lawshe (1975 cited in Ford and Wroten, 1984) โดยดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแรก จัดตั้งคณะทำงาน 3 คณะซึ่งทำงานอย่างเป็นอิสระต่อกัน เพื่อกำหนดหัวข้อสมรรถนะที่จำเป็นในการฝึกอบรม ขั้นที่สอง นำหัวข้อสมรรถนะที่ได้จากคณะทำงานทั้ง 3 คณะ มาจัดกลุ่มและตัดหัวข้อที่ซ้ำกันออก ขั้นที่สาม นำหัวข้อสมรรถนะที่ได้ไปสำรวจความคิดเห็นในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมซึ่งถือเป็น "กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ" (subject-matter experts) ประกอบด้วย ครูฝึก และตำรวจซึ่งเพิ่งผ่านการฝึกอบรมในประเด็นความจำเป็นต้องมีการสอนหรือการพัฒนาในแต่ละหัวข้อนั้น ๆ แล้วนำข้อมูลความคิดเห็นที่ได้ไปคำนวณค่า CVR ในที่สุดจะได้หัวข้อสมรรถนะที่จำเป็นในการฝึกอบรมตำรวจ

Clardy (1997) กล่าวว่า วิธีระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จนั้น ทำได้โดยดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์งาน (job analysis) แล้วจึงระบุสมรรถนะที่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2540)

4. วิธีการทดสอบสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สำหรับวิชาชีพเภสัชกรรม จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเทศไทย ยังไม่พบว่า มีผู้ใดได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของเภสัชกรในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายฉบับต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่จากกระทรวงสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นด้านยาซึ่งถือเป็นบทบาทโดยตรง หรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านอาหาร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้วางแผนการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ดังนี้

- ขั้นแรก ทำการศึกษาในเบื้องต้นก่อน เพื่อให้ทราบว่าเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ควรมีสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างไร

- ขั้นที่สอง นำข้อมูลจากขั้นแรกมาเป็นแนวทางในการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็น จากเภสัชกรทุกคนที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความจำเป็นต้องมีสมรรถนะในแต่ละหัวข้อ และระดับสมรรถนะที่ตนมีอยู่ตามการรับรู้ของตนเอง

ในส่วนของการศึกษาเบื้องต้น ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยเน้นจากแหล่งใกล้เคียงตัวก่อน คือ ภายในจังหวัดน่าน แล้วไปสู่แหล่งที่กว้างขึ้น คือ ภายในเขตเดียวกับจังหวัดน่าน ภายในภาคเหนือ และนอกเขตภาคเหนือ ทั้งนี้ได้เลือกใช้หลายวิธีร่วมกัน ดังนี้

- การวิเคราะห์งานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 โดยศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ และศึกษาจากงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติอยู่จริงในบทบาทพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตจังหวัดน่าน

- การสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสายงาน คือ เภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 โดยเริ่มจากภายในเขตเดียวกับจังหวัดน่าน ไปสู่ภายในภาคเหนือ และนอกเขตภาคเหนือตามลำดับ

- การขอความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ผลจากการศึกษาเบื้องต้น ทำให้ได้หัวข้อสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเภสัชกรในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ได้แก่ หัวข้อความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกภาพ ดังนี้

1. หมวดความรู้

- 1.1 ความรู้พื้นฐานด้านอาหาร
- 1.2 ความรู้ด้านวิชาการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารภายใต้การควบคุมดูแลรวมทั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ในการผลิต และภาชนะบรรจุอาหาร
- 1.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการผลิตอาหาร
- 1.4 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร
- 1.5 ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการผลิตอาหาร
- 1.6 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเก็บตัวอย่างอาหารส่งตรวจวิเคราะห์
- 1.7 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการยี้ด อาย์ดอาหารตามกฎหมาย
- 1.8 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบสถานที่ผลิตอาหารตามกฎหมาย
- 1.9 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสรุปและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 1.10 ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย
- 1.11 ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชุดทดสอบคุณภาพอาหารอย่างง่าย
- 1.12 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฉบับอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. หมวดทักษะ

- 2.1 ทักษะในการเขียนบันทึกและรายงานผลการตรวจสอบการประกอบอาหาร
- 2.2 ทักษะในการนำเสนอและการสื่อสาร/การถ่ายทอด
- 2.3 ทักษะในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ
- 2.4 ทักษะในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
- 2.5 ทักษะในการมอบหมายงาน
- 2.6 ทักษะในการแก้ไขความขัดแย้ง
- 2.7 ทักษะในการค้นหาและรวบรวมข้อมูล
- 2.8 ทักษะในการสรุปเรื่องหรือการจับประเด็น
- 2.9 ทักษะในการทำหลักฐานประกอบการดำเนินคดี
- 2.10 ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์

3. หมวดความสามารถ

- 3.1 ความสามารถในการวางแผน
- 3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและสรุปปัญหา
- 3.3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ
- 3.4 ความสามารถในการโน้มน้าว จูงใจผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมาย
- 3.5 ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานและบริหารบุคลากรภายในทีม
- 3.6 ความสามารถในการบูรณาการความรู้ในเชิงสหวิทยาการ
- 3.7 ความสามารถในการสอนงานแก่ผู้อื่น
- 3.8 ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 3.9 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

4. หมวดบุคลิกภาพ

- 4.1 รับผิดชอบ
- 4.2 ซื่อสัตย์
- 4.3 มีมนุษยสัมพันธ์
- 4.4 ละเอียด รอบคอบ
- 4.5 มีไหวพริบปฏิภาณ
- 4.6 มั่นคงทางอารมณ์
- 4.7 ปรับตัวได้ดี
- 4.8 เข้มแข็ง
- 4.9 เชื้อมั่นในตนเอง
- 4.10 คิดก้าวหน้า หรือคิดในเชิงรุก
- 4.11 ใฝ่รู้
- 4.12 ยอมรับผู้อื่น
- 4.13 มีความยุติธรรม

ความเป็นมาและความสำคัญของโมเดลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (the Five-Factor Model of Personality หรือ the Big Five)

นับตั้งแต่ Allport (1937, 1961 cited in Wade & Tavris, 1998) ได้กล่าวถึงบุคลิกลักษณะ (trait) ว่าเป็นสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละคนซึ่งทำให้สามารถแยกความแตกต่างของคนได้ และได้เสนอบุคลิกลักษณะไว้ประมาณ 200 ลักษณะนั้น ต่อมานักวิจัยหลายคนได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบและนำเสนอบุคลิกลักษณะที่มีจำนวนน้อยกว่าไว้ดังนี้ ในปี ค.ศ. 1940 Cattell ได้เสนอบุคลิกลักษณะระดับโครงสร้างไว้ 16 ลักษณะ (16 source traits/personality factors) ในปี ค.ศ. 1949 Fiske ได้เสนอบุคลิกลักษณะ 5 ด้าน แต่ไม่ได้ทำการศึกษาต่อ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1961 นักวิจัยของกองทัพอากาศสหรัฐอเมริกา 2 คน คือ Tupes and Christal ได้เสนอบุคลิกลักษณะ 5 ด้านซึ่งเป็นที่รู้จักกันทุกวันนี้ และในปี ค.ศ. 1963 Norman จากมหาวิทยาลัยมิชิแกนได้ทำให้โมเดลนี้เป็นที่รู้จักกันทั่วไป (Howard & Howard, 1998) ทั้งนี้ในปี ค.ศ. 1981 Goldberg ได้ขนานนามองค์ประกอบเหล่านี้ว่า "the Big Five" (Janda, 1998) มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนโมเดลดังกล่าว งานวิจัยเหล่านั้นใช้วิธีเก็บข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ (McCrae & John, 1992, Tupes & Christal, 1961 cited in Bernstein et al., 1994) จากกลุ่มเป้าหมายทุกเพศ และหลากหลายวัย ในภาษาต่าง ๆ และในประเทศต่าง ๆ จำนวนมากทั้งในทวีปอเมริกา ยุโรป และเอเชีย (Collins & Gleaves, 1998; Kassin, 1998; Wade & Tavris, 1998) ทั้งนี้จากผลการศึกษาแบบต่อเนื่องระยะยาว (longitudinal studies) ในชายและหญิง อายุระหว่าง 21 ถึง 96 ปี โดย Costa and McCrae (1994 cited in Wade & Tavris, 1998) พบว่าบุคลิกลักษณะใน 5 องค์ประกอบนี้มีความคงที่เสมอไม่ว่าจะทำการวัดกี่ครั้งก็ตาม อย่างไรก็ตาม มีนักวิจัยท่านอื่นได้นำเสนอองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ ไว้ด้วย เช่น Eysenck ได้นำเสนอองค์ประกอบบุคลิกภาพ 3 ด้าน แต่นักวิจัยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าองค์ประกอบบุคลิกลักษณะ 5 ด้านนี้ใช้อธิบายบุคลิกภาพของบุคคลากรในองค์การได้ดีที่สุด เนื่องจากมีผลการศึกษาวิจัยใหม่ ๆ รองรับมากกว่า (McCrae & John, 1992 cited in Bernstein et al., 1994) และจากการที่บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบดังกล่าวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม (Barrick & Mount, 1991; Kassin, 1998; Tett et al., 1991; 1994) จึงส่งผลให้องค์การต่าง ๆ มีการใช้แบบทดสอบเพื่อวัดองค์ประกอบบุคลิกภาพ 5 ด้านนี้กันอย่างกว้างขวาง (Digman, 1990, McCrae & Costa, 1997 cited in Frisch, 1998) โมเดลบุคลิกภาพดังกล่าวนับเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยและการปฏิบัติงานทางด้านจิตวิทยาบุคคลกร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการคัดเลือกบุคคลกร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลกร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Barrick & Mount, 1991)

1. องค์ประกอบของบุคลิกภาพตามโมเดลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

Costa and McCrae (1992) ได้กำหนดองค์ประกอบ 5 ด้านของบุคลิกภาพซึ่งเป็นที่ยอมรับมากที่สุดไว้ ดังนี้

(1.) บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (neuroticism) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

- 1.1 ความวิตกกังวล (anxiety)
- 1.2 ความโกรธ (angry hostility)
- 1.3 ความซึมเศร้า (depression)
- 1.4 ความประหม่าอาย (self-consciousness)
- 1.5 ความหุนหันพลันแล่น (impulsiveness)
- 1.6 ความอ่อนแอต่อความเครียด (vulnerability)

ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์สูง จะมีปัญหาด้านการปรับตัว มีความคิดที่ไม่เป็นเหตุผล ไม่สามารถควบคุมความอยากหรือแรงกระตุ้นในจิตใจของตนเองได้ มีความสามารถต่ำในการจัดการความเครียด การวัดบุคลิกภาพด้านนี้จะกระทำในคนปกติ ทั้งนี้จะต้องไม่นำไปเป็นเครื่องมือในการทดสอบพยาธิสภาพทางจิต เนื่องจากผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์สูง อาจไม่จำเป็นต้องมีพยาธิสภาพทางจิตเสมอไป

ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นผู้ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์สูง จะมีลักษณะสงบนิ่ง สามารถควบคุมสภาวะอารมณ์ได้ดี รู้สึกผ่อนคลาย และสามารถเผชิญสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียดได้เป็นอย่างดี

(2.) บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง (extraversion) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

- 2.1 ทำให้อบอุ่น (warmth)
- 2.2 ชอบสังคม (gregariousness)
- 2.3 กล้าแสดงออก (assertiveness)
- 2.4 เต็มไปด้วยพลังและความรวดเร็ว (activity)
- 2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking)
- 2.6 อารมณ์แจ่มใส (positive emotions)

ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านการเปิดเผยตนเองสูง จะมีลักษณะประการสำคัญที่เด่นชัด คือ ชอบสังคม นอกจากนี้จะมีลักษณะอื่น ๆ เช่น ชอบอยู่ในกลุ่มคนจำนวนมาก ชอบการรวมกลุ่ม ชอบพูดคุย กล้าแสดงออก เต็มไปด้วยพลัง ชอบความตื่นเต้น สนุกสนาน มองโลกในแง่ดี

ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านการเปิดเผยตนเองต่ำเรียกว่า มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (introversion) จะเป็นผู้ที่ขาดลักษณะของพวกเปิดเผยตนเองแต่มีใช้มีลักษณะตรงข้าม (Costa & McCrae, 1992) พวกเก็บตัวจะมีลักษณะรักสันโดษแต่ไม่ได้ขาดมิตร ชอบเป็นตัวของตัวเองมากกว่าการเป็นผู้ตาม มีจังหวะของตนเองในการดำเนินชีวิตแต่ไม่ได้เกียจคร้าน ชอบอยู่คนเดียวแต่ไม่ได้มีอาการหวาดกลัวสังคม และไม่ใช่ผู้ที่ขาดความสุขหรือพวกมองโลกในแง่ร้าย

(3.) บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการได้แก่

- 3.1 มีจินตนาการ (fantasy)
- 3.2 มีสุนทรียภาพ (aesthetics)
- 3.3 ไวต่อความรู้สึกของตนเอง (feelings)
- 3.4 ความเต็มใจที่จะลองทำสิ่งใหม่ (actions)
- 3.5 การเปิดกว้างด้านความคิด (ideas)
- 3.6 การเปิดกว้างด้านค่านิยม (values)

ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านการเปิดรับประสบการณ์สูง จะเป็นพวกที่มีความสงสัยใคร่รู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ชีวิตจึงเต็มไปด้วยประสบการณ์ มีความเต็มใจที่จะเปิดรับแนวคิดและค่านิยมใหม่ ไม่ยึดถือตามประเพณีนิยม พร้อมทั้งจะเรียนรู้แนวคิดใหม่ทางด้านจริยธรรม สังคม และการเมือง แต่ไม่ได้หมายความว่าเขาเป็นพวกที่ขาดหลักการ บุคลิกภาพแบบนี้จะเกี่ยวข้องกับด้านการศึกษาและสติปัญญา แต่อย่างไรก็ตามการเปิดรับประสบการณ์ไม่ได้มีความสอดคล้องกับเรื่องสติปัญญา ความเฉลียวฉลาดเสมอไป เนื่องจากผู้ที่มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดจำนวนมากที่ไม่เปิดรับประสบการณ์ ในขณะที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์จำนวนมากมีความสามารถทางปัญญาที่จำกัด ทั้งนี้ นักจิตวิทยาหลายท่านกล่าวว่าบุคลิกลักษณะเปิดรับประสบการณ์แสดงถึงลักษณะความมีสุขภาพดีกว่า หรือมีวุฒิภาวะมากกว่า แต่อย่างไรก็ตาม Costa and McCrae (1992) แสดงความเห็นไว้ว่าบุคลิกภาพทั้งแบบเปิดรับประสบการณ์และไม่เปิดรับประสบการณ์นั้น ไม่มีแบบใดที่ดีกว่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และคนทั้งสองกลุ่มต่างก็สามารถทำประโยชน์แก่สังคมได้เช่นเดียวกัน

ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านการเปิดรับประสบการณ์ต่ำ หรือเรียกว่าเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบไม่เปิดรับประสบการณ์ (closed people) จะมีพฤติกรรมแบบชอบยึดถือตามประเพณีนิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบสิ่งที่คุ้นเคยมากกว่าสิ่งใหม่ ๆ ไม่ค่อยแสดงอารมณ์ พวกเขาจะมีความสนใจในหัวข้อเรื่องที่แคบกว่าและมีระดับความสนใจน้อยกว่าพวกแรก แม้จะเป็นพวกที่ชอบยึดถือตามประเพณีนิยมแต่ก็ไม่ได้หมายถึงเป็นพวกเผด็จการ ทั้งนี้ผู้ที่มีลักษณะด้านนี้สูงมักจะแสดงถึงการมีความเข้าใจในผู้อื่นต่ำมาก

(4.) บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น (agreeableness) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

- 4.1 ความไว้วางใจผู้อื่น (trust)
- 4.2 ความตรงไปตรงมา (straightforwardness)
- 4.3 ความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น (altruism)
- 4.4 การยอมตาม (compliance)
- 4.5 ความถ่อมตน (modesty)
- 4.6 ความอ่อนโยน (tender-mindedness)

ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านความเข้าใจผู้อื่นสูง จะมีความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและเชื่อว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือเขาตอบแทนเช่นกัน ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะเป็นที่ชื่นชอบของคนในสังคมมากกว่าผู้ที่มีลักษณะตรงข้าม

ผู้ที่มีระดับคะแนนด้านความเข้าใจผู้อื่นต่ำ หรือเรียกว่าเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบขาดความเข้าใจผู้อื่น (disagreeable person หรือ antagonistic person) จะเป็นผู้ที่ยึดถือตนเองเป็นใหญ่ มีความสงสัยในเจตนาของผู้อื่น ชอบการแข่งขันมากกว่าที่จะให้ความร่วมมือกับผู้อื่น อย่างไรก็ตามข้อดีของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้คือจะเป็นผู้ที่พร้อมจะต่อสู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ ดังนั้นจึงเหมาะสำหรับบางอาชีพ เช่น ทหาร นักกฎหมาย นักวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้ถ้าพิจารณาในแง่ของสุขภาพจิตถือว่าบุคลิกภาพทั้งสองแบบนี้ ไม่มีแบบใดที่ดีกว่ากัน

(5.) บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (conscientiousness) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

- 5.1 ความมีสมรรถนะ (competence)
- 5.2 มีระบบระเบียบ (order)
- 5.3 ยึดมั่นในหน้าที่ความรับผิดชอบ (dutifulness)
- 5.4 มุ่งความสำเร็จ (achievement striving)

5.5 มีวินัยในตนเอง (self-discipline)

5.6 มีการไตร่ตรอง (deliberation)

ผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสูง จะเป็นผู้ที่ดำเนินชีวิตอย่างมีจุดหมาย มีความตั้งใจที่แน่วแน่ มีความรอบคอบ ตรงต่อเวลา เชื่อถือได้ บุคลิกภาพด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จทางการศึกษาและความสำเร็จในอาชีพ อย่างไรก็ตามข้อเสียของผู้ที่มีความรับผิดชอบสูงมาก ๆ คือ อาจจะเป็นคนจู้จี้ เอาใจยาก ระเบียบจัด หรือบ้งาน

สำหรับผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบต่ำ ไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่ไม่มีความสนใจในใจ เพียงแต่ไม่ค่อยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นผู้ที่ไม่ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2. แบบวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

เครื่องมือสำหรับวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีหลายชุด ชุดที่ได้รับการยอมรับว่าดีที่สุด (Liebert & Spiegler, 1994) และได้รับความนิยมมากที่สุดคือ แบบทดสอบ NEO ซึ่งออกแบบโดย Paul Costa and Robert McCrae (1992) ทั้งนี้ นักวิจัยส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่าแบบทดสอบ NEO เป็นแบบทดสอบที่มีมาตรฐาน (Howard & Howard, 1998) เนื่องจากมีจุดแข็งหลายประการ คือ

ประการแรก แบบทดสอบ NEO มีความแม่นยำตรงตามโครงสร้าง (construct validity) เพราะสร้างบนพื้นฐานแนวคิดด้านบุคลิกภาพ ซึ่งมีการวิจัยและพัฒนามานานถึง 50 ปีแล้ว

ประการที่สอง สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั่วไป เพราะการพัฒนาแบบทดสอบ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใหญ่มากกว่าเด็กนักเรียนหรือผู้ป่วย

ประการที่สาม ไม่มีข้อคำถามใดซ้ำซ้อนกันในแต่ละมาตราวัด และมีข้อคำถามในเชิงบวกและเชิงลบจำนวนเท่า ๆ กัน

และประการสุดท้าย นักวิจัยส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าแบบทดสอบมีทั้งความเที่ยงและความตรง (Botwin & Juni, 1995 cited in Janda, 1998)

นอกจากนี้ สาเหตุที่ทำให้แบบทดสอบ NEO ได้รับความนิยม เนื่องจากมีทั้งแบบทดสอบฉบับเต็มและฉบับย่อ ดังนี้

แบบทดสอบฉบับเต็ม คือ แบบทดสอบ NEO PI-R ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบทดสอบ NEO-PI ในปี ค.ศ.1992 (Janda, 1998) มี 2 แบบคือ แบบให้ผู้ตอบประเมินตนเอง (Form S) และแบบให้ผู้อื่นประเมิน (Form R) ประกอบด้วยข้อคำถาม 240 ข้อ เพื่อประเมินบุคลิกภาพ 5 ด้าน ๆ ละ 6 บุคลิกลักษณะ ใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าเฉลี่ยสำหรับองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้านเท่ากับ .90 (Center for Applied Cognitive Studies, 1998)

แบบทดสอบฉบับย่อ คือ แบบทดสอบ NEO-FFI ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดย ชูชัย สมิทธิไกร (2542ข) เป็นแบบให้ผู้ตอบประเมินตนเอง (Form S) ประกอบด้วยข้อความเพื่อทดสอบบุคลิกภาพ 5 ด้าน ๆ ละ 12 ข้อ ใช้มาตราวัดแบบลิเคอร์ต 5 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเฉลี่ยสำหรับองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้านเท่ากับ .80 (Center for Applied Cognitive Studies, 1998) ทั้งนี้ค่าสหสัมพันธ์ของบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้าน ระหว่างแบบทดสอบ NEO-FFI กับ NEO-PIR เท่ากับ .92, .90, .91, .77 และ .87 สำหรับด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ (Costa & McCrae, 1992)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบทดสอบ NEO-FFI เนื่องจากมีจำนวนข้อคำถามที่พอเหมาะสำหรับผู้ตอบซึ่งต้องตอบแบบสอบถามในด้านอื่น ๆ อีกด้วย

3. ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโมเดลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

(1.) บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (neuroticism หรือ negative emotionality)

- ความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) เป็นตัวทำนายที่เหมาะสมสำหรับทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกเกณฑ์ชี้วัดงาน¹ (job criteria) และทุกกลุ่มอาชีพ² (Hough et al., 1990 cited in Fruyt & Mervielde, 1999; Salgado, 1997) ในขณะที่ผลการวิจัยของ Judge, Higgins, Thoresen and Barrick (1999) แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบในการทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงวัตถุ (extrinsic career success) ได้แก่ รายได้ และสถานภาพทางอาชีพ

- นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การพบว่า การที่พนักงานมักจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองไปในทางที่สังคมต้องการ ซึ่งอาจไม่ตรงกับลักษณะที่แท้จริงของตนดังเช่นที่พบในการตอบ

¹ เกณฑ์ชี้วัดงาน (job criteria) มี 3 เกณฑ์ ได้แก่ ความชำนาญงาน (job proficiency) ความชำนาญที่เกิดจากการฝึกอบรม (training proficiency) และข้อมูลด้านบุคลากร (personnel data) (Barrick & Mount, 1991)

² กลุ่มอาชีพ (occupational groups) แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ นักวิชาชีพ (professionals) ตำรวจ (police) ผู้จัดการ (managers) พนักงานขาย (Sales) และแรงงานที่ใช้ฝีมือหรือกึ่งใช้ฝีมือ (skilled/semi-skilled) (Barrick & Mount, 1991)

แบบทดสอบบุคลิกภาพนั้น ไม่ใช่สิ่งที่น่าวิตก แต่กลับแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะแสดงตัวให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะด้านความมั่นคงทางอารมณ์และด้านความรับผิดชอบซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่ใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ (Barrick & Mount, 1991; Ones et al., 1996 cited in Kassin, 1998)

(2.) บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง (extraversion)

- เป็นตัวทำนายที่เหมาะสม สำหรับทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกเกณฑ์ชี้วัดงานในอาชีพที่ต้องมีการติดต่อทางสังคม เช่น ผู้จัดการ และพนักงานขาย (Barrick & Mount, 1991; Salgado, 1997; Vinchur et al., 1998; Kassin, 1998)
- เป็นตัวทำนายที่เหมาะสมสำหรับทำนายผลการฝึกอบรม (training proficiency) ในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ (Barrick & Mount, 1991)
- ใช้ทำนายพฤติกรรมการขาดงานของพนักงานได้ (Judge et al., 1997)

(3.) บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience)

- เป็นตัวทำนายที่เหมาะสม สำหรับทำนายผลการฝึกอบรมในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ (Barrick & Mount, 1991) ดังนั้นพนักงานที่มีบุคลิกลักษณะด้านนี้สูงจะได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกลักษณะด้านนี้ต่ำ (Kassin, 1998; Salgado, 1997)
- บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการจัดการความเครียดในชีวิตประจำวัน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และความยืดหยุ่นในชีวิต (McCrae & Costa, 1986, Whitbourne, 1986 cited in Judge, Thoresen, Pucik & Welbourne, 1999)

(4.) บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น (agreeableness)

- เป็นตัวทำนายที่เหมาะสมสำหรับทำนายผลการฝึกอบรมในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ (Salgado, 1997)
- ในงานวิจัยแบบสรุปรวม (meta-analysis) ของ Tett et al. (1991) พบว่าบุคลิกภาพด้านนี้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

(5.) บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (conscientiousness)

- เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด และเป็นตัวทำนายที่เหมาะสมสำหรับทุกเกณฑ์ชี้วัดงาน และทุกกลุ่มอาชีพ (Barrick & Mount, 1991; Salgado, 1997; Tett et al., 1991) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Judge et al. (1999) ที่แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพทั้งในเชิงจิตใจ (intrinsic career success)

ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และเชิงวัตถุ (extrinsic career success) ได้แก่ รายได้ และสถานภาพทางอาชีพ

ทั้งนี้จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าองค์ประกอบ 5 ด้านของบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กันดังนี้ (Costa & McCrae, 1992; Judge et al., 1997)

- ด้านความเข้าใจผู้อื่นและด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์
- ด้านการเปิดเผยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการเปิดรับประสบการณ์และด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านความรับผิดชอบ

4. บุคลิกภาพด้านที่จำเป็นสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ผนวกกับการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 จำเป็นต้องมีบุคลิกภาพ 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบ เนื่องจากเป็นบุคลิกภาพด้านที่จำเป็นเพื่อความสำเร็จในการทำงานทุกงาน ในทุกกลุ่มอาชีพ (Barrick & Mount, 1991; Salgado, 1997)
2. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ เนื่องจากบทบาทการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายต้องเผชิญกับเหตุการณ์ความขัดแย้งในการปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น การออกตรวจสถานประกอบการ การตรวจสอบตามข้อร้องเรียน การยึดอายัดผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน การดำเนินคดีกับผู้ผลิตอาหารที่ไม่ได้มาตรฐาน การแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการกับประชาชนหรือกับภาครัฐ เป็นต้น
3. ด้านความเข้าใจผู้อื่น เนื่องจากเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ว่าระดับจังหวัดหรืออำเภอ จะต้องแสดงบทบาทการเป็นผู้นำหรือผู้ประสานงานในทีมปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ร่วมทีมอาจมาจากหลายฝ่าย หลายหน่วยงาน มีพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ที่หลากหลาย มีวิถีที่แตกต่างกัน ต้องเป็นผู้ประสานงานกับทั้งผู้บริหารในระดับที่สูงกว่าและผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งต้องมีการประสานความร่วมมือกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับจังหวัดและระดับกระทรวง
4. ด้านการเปิดรับประสบการณ์ เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้ตรวจสอบ ควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารทุกประเภทที่จำหน่ายภายในจังหวัด ทั้งในช่วงก่อนออกสู่ท้องตลาด (pre-

marketing control) และภายหลังออกสู่ท้องตลาดแล้ว (post-marketing control) ดังนั้นจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เท่าทันสถานการณ์ ความก้าวหน้าและเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้านการบริโภค และต้องมีการเปิดกว้างด้านความคิด มีความสามารถคิดแบบบูรณาการเพื่อค้นหามาตรการที่เหมาะสมและเป็นธรรมทั้งสำหรับฝ่ายผู้บริโภคและผู้ผลิต

สำหรับบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองนั้น Barrick and Mount (1991) และ Salgado (1997) พบว่าเป็นบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพที่ต้องเน้นการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคม เช่น พนักงานขาย ผู้จัดการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองไม่ใช่บุคลิกภาพที่จำเป็นสำหรับเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

ความหมายและวิธีการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

การกำหนดความหมายและวิธีการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 จะพิจารณาจากข้อมูล 3 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะของบุคคลต่าง ๆ เกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในการทำงานราชการ
2. ทักษะของบุคคลในวงการวิชาชีพเภสัชกรรมเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1. ทักษะของบุคคลต่าง ๆ เกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในการทำงานราชการ

มีผู้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานราชการไว้ อาทิเช่น

ประยูร เกลิงศรี (2536) กล่าวว่า ความสำเร็จในชีวิตราชการนั้น ควรวัดทั้ง “ผลงาน” และ “ตำแหน่ง” ผลงานที่วัดก็น่าจะเป็นผลงานต่อส่วนรวม การวัดผลสำเร็จของงานนั้นพึงเล็งไปที่การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนดไว้

พจนีย์ ชวดยทอง (2538) กล่าวไว้ในบทความเรื่อง ความสุขและความสำเร็จของข้าราชการว่า ความสำเร็จ คือการที่เราได้ในสิ่งที่ต้องการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2541) กล่าวว่า เงื่อนไขการเป็นข้าราชการที่ประสบความสำเร็จในสังคมยุคใหม่นั้น จะขึ้นอยู่กับการพัฒนาความรู้ความสามารถ การทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน การสร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งจะกลายเป็นดรรชนีชี้วัดคุณภาพของข้าราชการมากขึ้นทุกที

ประเวศ วะสี (ม.ป.ป.) กล่าวไว้ในการบรรยายแก่คณะข้าราชการโรงพยาบาลนครปฐม ในหัวข้อเรื่องวิธีสร้างความสำเร็จและความสุขในวิชาชีพว่า การทำงานของมนุษย์นั้น ถ้ามีผลสำเร็จจะเกิดความปิติ ความปิติเป็นเครื่องให้กำลังใจแก่มนุษย์ ให้อยากจะทำอะไร ๆ ต่อไปอีก จึงน่าจะกล่าวได้ว่าความปิติหรือความปลาบปลื้มใจ (เช่น ความปลาบปลื้มใจที่ได้ทำประโยชน์แก่สังคม) ก็เป็นเกณฑ์หนึ่งที่สามารถใช้วัดความสำเร็จในการทำงานราชการได้

จากทัศนะของบุคคลต่าง ๆ ที่ได้แสดงไว้แล้ว พอที่จะสรุปได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จในการทำงานราชการมี 2 ลักษณะ คือ ตัวชี้วัดเชิงภววิสัย (objective indicators) ตัวอย่างเช่น ตำแหน่งผลงาน และตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัย (subjective indicators) ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์แก่สังคม

2. ทัศนะของบุคคลในวงการวิชาชีพเภสัชกรรม เกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

มีผู้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของวิชาชีพเภสัชกรรม ในสาขาต่าง ๆ ไว้ อาทิ

เสาวณีย์ ตติยภัณฑรักษ์ (2530) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าความคิดเห็นของเภสัชกรที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจงานที่มีระดับความคิดเห็นสูงได้แก่ ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และความสำเร็จของงาน และได้กำหนดนิยาม ความสำเร็จของงาน ว่า หมายถึง การทำงานบรรลุผลสำเร็จหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้สำเร็จเป็นที่พอใจแก่ตนเอง หรือเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา

ดวงทิพย์ หงษ์สมุทร (2531) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสารวัตรอาหารและยา³ พบว่าสารวัตรอาหารและยาร้อยละ 86.9 เห็นว่าตนเองมีความสามารถในการทำงาน, ไม่ด้อยกว่าความสามารถของผู้ร่วมงานคนอื่นที่เริ่มทำงานพร้อม ๆ กัน ร้อยละ 71.7 รู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน ร้อยละ 82.8 เห็นว่างานที่ได้รับมอบหมายนี้ หากได้ผลดี ประชาชนส่วนมากจะได้รับประโยชน์ ร้อยละ 73.8 รู้สึกอึดใจหรือภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลถึงความปลอดภัย

³ สารวัตรอาหารและยา เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายทุกฉบับภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ทั้งนี้สารวัตรอาหารและยาจำนวนหนึ่งเป็นเภสัชกร

แก่ประชาชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสารวัตรอาหารและยาได้รับการตอบสนองความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จ

ลำลี ใจดี และคณะ (2533) กล่าวว่า จากการสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่เภสัชกรคู่สัญญา⁴ประสบ ปัญหาแรกที่สำคัญและเป็นปัญหาหลัก คือ เรื่องเงินเดือนและความก้าวหน้า ส่งผลให้เภสัชกรคู่สัญญารุ่นแรกมีแนวโน้มจะลาออกจากราชการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกองวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (ม.ป.ป. อ้างใน กองวิชาการ สำนักงาน ก.พ., 2534) ที่พบว่า มี 4 ปัจจัยหลักที่ทำให้กำลังคนระดับสมองในราชการพลเรือน ลาออกจากราชการเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชาและการปกครอง บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการบริหารงานของระบบราชการ ปัญหาเหล่านี้ น่าจะถือเป็นสิ่งสะท้อนว่า เภสัชกรให้ความสำคัญกับปัจจัยอะไรบ้างในการชี้วัดความสำเร็จในการรับราชการ

ชะอรสิน สุขศรีวงศ์ (2535) ได้ศึกษาเรื่องการวางแผนกำลังคนด้านเภสัชกรในเวลา 20 ปี พ.ศ. 2534-2553 พบว่าการกระจายของเภสัชกรไม่ตรงกับเป้าหมายความต้องการ เนื่องจากสาเหตุคือ ข้อบังคับเภสัชกรคู่สัญญา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคง ไม่ตรงกับความต้องการของเภสัชกร ดังนั้นงานใดที่มีปัจจัยกระตุ้นตรงกับความต้องการย่อมจะมีเภสัชกรเลือกทำกันมาก ซึ่งน่าจะแสดงให้เห็นว่า เภสัชกรถือว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ยกตัวอย่างมานั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้วัดความสำเร็จในการรับราชการได้

วิโรจน์ ศรีเมือง (2539) ได้กล่าวถึงสภาพปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ในเขต 9 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในจังหวัดว่า ปัญหาประการหนึ่งคือ พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด มีอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนตำแหน่งงานสูงมาก เนื่องจากสาเหตุส่วนใหญ่เป็นเรื่องผลประโยชน์ที่ภาคเอกชนให้อัตราที่สูงกว่าอย่างเห็นได้ชัด และส่วนหนึ่งมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอาชีพราชการในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ เอก น้ำเพชร (2540) ที่พบว่าปัญหาเรื่องเงินเดือนและโอกาสก้าวหน้า ก็เป็นหนึ่งในหลายสาเหตุสำคัญที่ทำให้เภสัชกรลาออกจากที่ทำงานเดิมและเข้ามาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน

⁴ โครงการเภสัชกรคู่สัญญา เป็นเงื่อนไขของกระทรวงสาธารณสุขที่ให้นักศึกษาเภสัชศาสตร์ทุกมหาวิทยาลัยที่เป็นของรัฐ ตั้งแต่รุ่นที่เข้ารับการศึกษาในปี พ.ศ. 2527 ต้องเข้ารับราชการในภาครัฐหลังจบการศึกษาเป็นเวลา 2 ปี ถ้าไม่เข้ารับราชการ จะต้องชดใช้เงินคนละ 250,000 บาท

สมพล ประคองพันธ์ (2540) นายภาสัทธรรมสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ได้กล่าวไว้ในสารต้อนรับเภสัชกรคู่สัญญาว่า วิชาชีพเภสัชกรรมในประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จของวิชาชีพเภสัชกรรมในการสร้างคุณค่าให้เป็นที่เรียกหาของสังคม ย่อมเกิดจากความสำเร็จของเภสัชกรแต่ละท่านในการแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถให้เป็นที่ประจักษ์ชัด และความร่วมมือร่วมใจของเภสัชกรทั้งหมด

สินีนัด กอหะสุวรรณ (2540) ได้นำเสนอไว้ว่า เกรก เอิร์น และแอนนา โคลส ได้ทำการวิจัยเรื่องการกำหนดความสามารถเฉพาะของวิชาชีพในออสเตรเลียที่มีต่อกรอบงานเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ (กลุ่มวิชาชีพที่ศึกษามีวิชาชีพด้านการแพทย์ด้วย) พบว่าการได้รับคำตอบแทนและความเชื่อถือในการควบคุมการทำงานในบริษัทเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จในการทำงาน

สำหรับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ซึ่งมีกลุ่มบุคลากรหลักที่รับผิดชอบงาน คือ เภสัชกร ภายใต้บทบาทพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดได้นิยามความหมายและกำหนดเกณฑ์วัดความสำเร็จในงานของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยเน้นที่ความสำเร็จของตัวผู้ปฏิบัติงาน เท่าที่พบ มีเพียงการกล่าวถึงความสำเร็จในงานโดยเน้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน อาทิ

จิระ วิภาสวงศ์ (2537) กล่าวถึง ดัชนีวัดความสำเร็จของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข 6 ประการคือ

1. ผู้บริโภคมีความรู้ รู้จักเลือกซื้อ เลือกบริโภค ได้อย่างถูกต้องปลอดภัย
2. สินค้าหรือบริการมีคุณภาพ ปลอดภัย ฉลาก เอกสารกำกับสินค้า ถูกต้องครบถ้วน ไม่มีโฆษณาโอ้อวด หลอกลวง
3. ผู้ประกอบการ ผลิตหรือจำหน่ายแต่สินค้าหรือบริการที่ดีมีคุณภาพ
4. ไม่มีการกระทำความผิดในพื้นที่ด้วยเรื่องของรถเร่ขายยา รถขายหนังสือขายยา รถเร่ขายสินค้าไม่ถูกต้อง หมอเถื่อน ฯลฯ
5. ประชาชนมีการรวมกลุ่ม จัดตั้งกลุ่มหรือชมรมผู้บริโภค และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม

6. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกระดับและชุมชน มีการประสานงานกันอย่างเป็นเครือข่ายในการดำเนินงาน

วรรณ ศิริวิยานุภาพ (2542) กล่าวถึงคำบ่งชี้การคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารและยา ระดับอำเภอ ซึ่งพัฒนาโดยหน่วยปฏิบัติการวิจัย โครงการจัดตั้งภาควิชาเภสัชศาสตร์สังคม คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ คำบ่งชี้ในกลุ่มผู้บริโภค กลุ่มผู้ประกอบการ และองค์กรรัฐในการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับคำบ่งชี้ในกลุ่มองค์กรรัฐนั้นจะเกี่ยวข้อง

กับนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โครงสร้างองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค การดำเนินกิจกรรม และระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค มิได้มีการกล่าวถึงตัวผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน

จากทัศนะของบุคคลในวงการวิชาชีพเภสัชกรรม แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จในการทำงานของเภสัชกร สามารถบ่งชี้ได้ด้วยตัวชี้วัดเชิงทวิสัย ตัวอย่างเช่น ตำแหน่ง เงินเดือน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ผลงาน และประสิทธิภาพของงาน และตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัย ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน การได้รับความยอมรับนับถือจากสังคม การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาในการควบคุมงาน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน อาทิ

Childs and Klimoski (1986) ได้สร้างแบบวัดความสำเร็จในอาชีพ โดยศึกษาในกลุ่มนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกระบวนวิชาเกี่ยวกับหลักการเบื้องต้นทางด้านอสังหาริมทรัพย์จำนวน 698 คน ซึ่งในอีก 2 ปีต่อมา สามารถติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพได้จากนักศึกษาดังกล่าวจำนวน 555 คน ซึ่งได้ประกอบอาชีพที่หลากหลาย นอกเหนือจากอาชีพด้านอสังหาริมทรัพย์ และประสบความสำเร็จในอาชีพในระดับต่าง ๆ กัน ทั้งนี้มีจำนวนร้อยละ 7.4 ที่ประกอบวิชาชีพอิสระอันหมายรวมถึงวิชาชีพทางการแพทย์ด้วย แบบวัดความสำเร็จในอาชีพประกอบด้วย 12 ข้อคำถาม ให้ผู้ตอบประเมินตนเองในด้านความสำเร็จในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การรับรู้ถึงการประเมินเชิงบวกจากผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิต ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา รายได้ เกียรติยศชื่อเสียง ความรับผิดชอบด้านงบประมาณ เอกลักษณ์ทางอาชีพ และจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา

Judge et al. (1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถทำนายความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหาร โดยศึกษาในกลุ่มผู้บริหารในอเมริกา จำนวน 1,388 คน และได้กำหนดองค์ประกอบของความสำเร็จในอาชีพไว้ 2 ลักษณะ คือ เชิงทวิสัย (objective career success) ได้แก่ ค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในการทำงาน และเชิงอัตวิสัย (subjective career success) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในอาชีพ และต่อมาในปี 1999 Judge et al. ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ความสามารถทางสติปัญญา และความสำเร็จในอาชีพ ในกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยศึกษาข้อมูลตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยเกษียณงาน โดยได้แบ่งความสำเร็จในอาชีพเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำเร็จในอาชีพเชิงจิตใจ (intrinsic career success) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในอาชีพเชิงวัตถุ (extrinsic career success) ได้แก่ รายได้ และสถานภาพทางอาชีพ

Seibert et al. (1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเป็นผู้มีความคิดก้าวหน้า (proactive personality) กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานจากกลุ่มอาชีพและองค์การต่าง ๆ โดยได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในอาชีพไว้ 2 ลักษณะ คือ ตัวชี้วัดเชิงภววิสัย ได้แก่ เงินเดือนและความก้าวหน้าในงาน และตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัย ได้แก่ ความพึงพอใจในอาชีพ

จากตัวอย่างงานวิจัยที่ได้นำเสนอนี้จะเห็นได้ว่า มีการวัดความสำเร็จในการทำงานโดยใช้ตัวชี้วัดซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับที่ได้นำเสนอไว้ในหัวข้อ 3.1 และ 3.2 กล่าวคือ มีตัวชี้วัดทั้งเชิงภววิสัย ตัวอย่างเช่น เงินเดือน ความก้าวหน้า ประสิทธิภาพการทำงาน และตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัย ตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ใช้วิธีการประเมินโดยให้ผู้ตอบประเมินตนเอง

4. การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

จากการพิจารณาข้อมูลทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีการประเมินความสำเร็จในการทำงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 โดยพิจารณาความสำเร็จทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับตนเองและเกี่ยวกับผู้อื่น และการประเมินจะใช้วิธีให้ผู้ตอบประเมินความสำเร็จตามการรับรู้ของตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากมีงานวิจัยในอดีตที่แสดงให้เห็นว่ามีคนจำนวนมากซึ่งประสบความสำเร็จเชิงวัตถุ โดยที่เขากลับไม่รู้สึกว่าตนเองประสบผลสำเร็จหรือไม่รู้สึกพึงพอใจในผลงานของตน (Korman, Wittig-Berman, & Lang, 1981 cited in Judge et al., 1995)

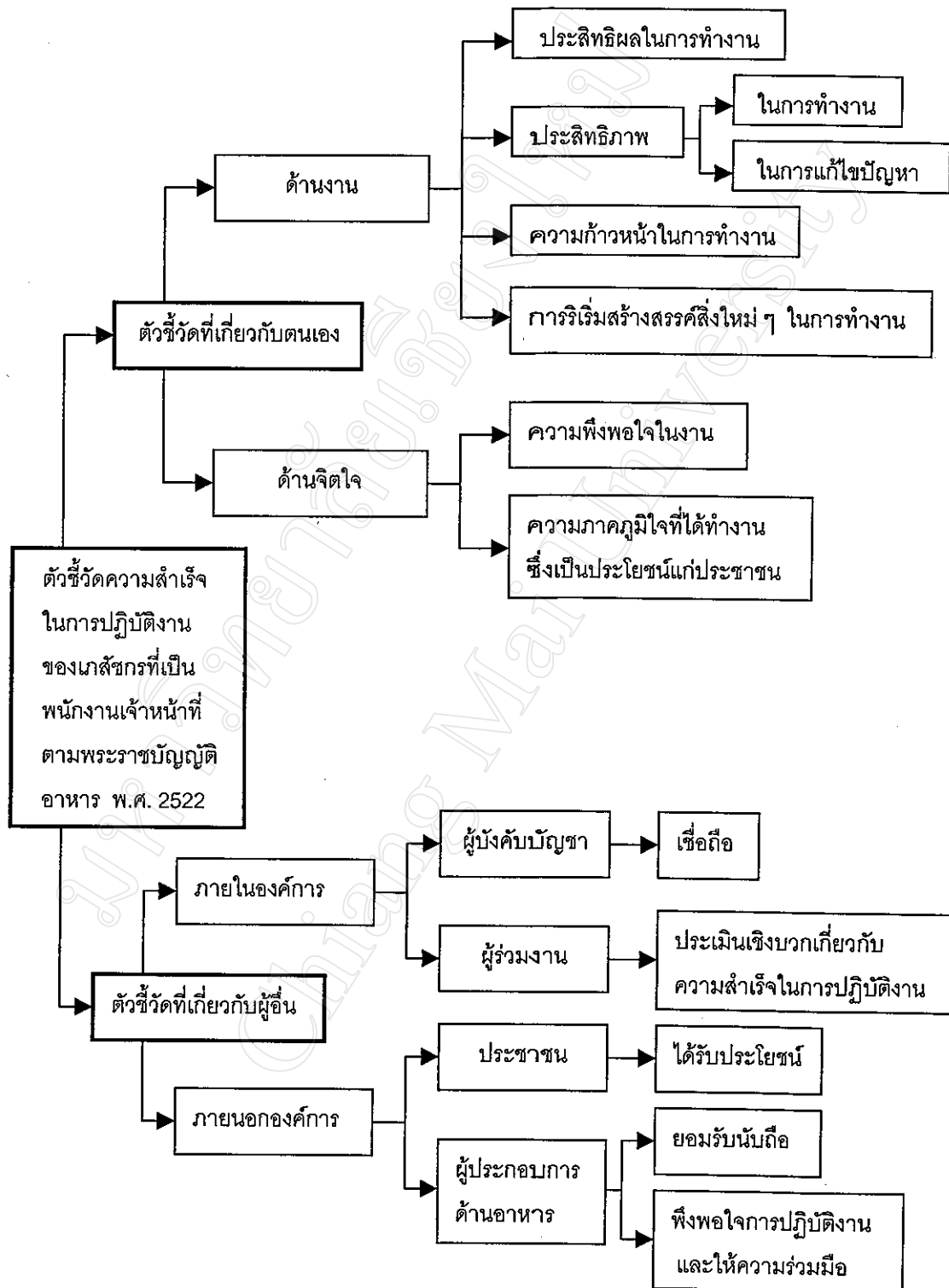
ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น มีลักษณะให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินความสำเร็จ 12 ด้านของตนเองในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย

การประเมินตนเองในด้าน

- ประสิทธิภาพในการทำงาน
- ประสิทธิภาพในการทำงาน
- ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน
- ความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลในวิชาชีพเดียวกันที่เริ่มทำงานพร้อมกัน
- การริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน
- ความพึงพอใจในงานของตนเอง
- ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานซึ่งเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

- การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา
- การรับรู้ถึงการประเมินเชิงบวกจากผู้ร่วมงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง
- การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากงานที่ปฏิบัติ
- การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้ประกอบการด้านอาหาร
- ความพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการด้านอาหาร

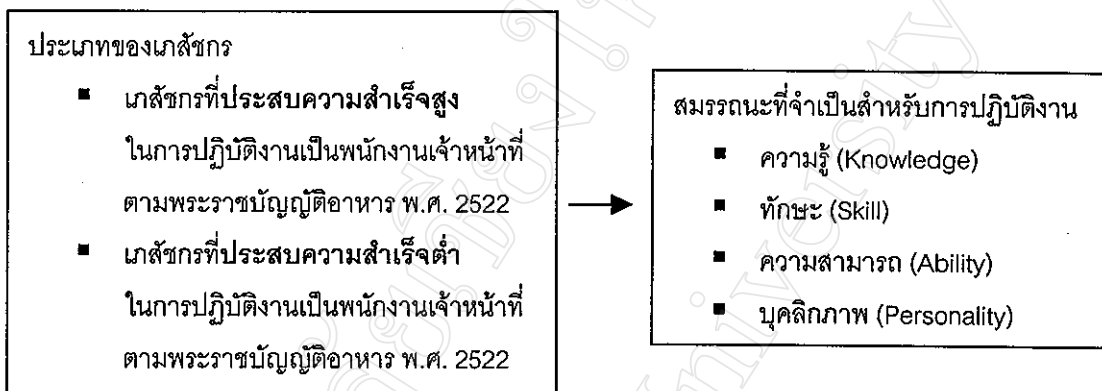
สำหรับตัวชี้วัดอื่น เช่น เงินเดือน รายได้ ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ฯลฯ ผู้วิจัยไม่นำมาเป็นหัวข้อในการประเมินเพราะผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้อมูลที่ได้ไม่สามารถบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการทำงาน เนื่องจากเภสัชกรทุกคนที่รับราชการ จะได้รับเงินเดือน รายได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน ในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือเป็นไปตามตำแหน่งซึ่งสามารถเลื่อนระดับขึ้นไปเรื่อย ๆ ภายใต้อกรอบตำแหน่ง ตามอายุราชการ และความอาวุโส มิใช่ตามความสามารถเฉพาะบุคคล แตกต่างจากงานเอกชนซึ่งตอบแทนตามความสามารถหรือเงื่อนไขอื่นที่อาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล



ภาพที่ 1 ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกภาพ โดยเปรียบเทียบระหว่างเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงกับประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านความรู้สูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สมมุติฐานที่ 2 เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านทักษะสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สมมุติฐานที่ 3 เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านความสามารถสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สมมุติฐานที่ 4 เกสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์สูงกว่าเกสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สมมุติฐานที่ 5 เกสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์สูงกว่าเกสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สมมุติฐานที่ 6 เกสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นสูงกว่าเกสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สมมุติฐานที่ 7 เกสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสูงกว่าเกสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522