

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมอันประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ และสร้างแนวทางในการวิจัย ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน
  - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพขององค์กรที่มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)
  - 3.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)
  - 3.3 ทฤษฎี เอ็กซ์ (X) ทฤษฎีวาย (Y) ของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor)
4. โครงสร้างและบทบาทของสถานีนอนามัย
5. แนวทางการจัดบริการตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ
7. กรอบแนวคิดของการวิจัย

## 1. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ ไว้ ดังนี้

ละอองทิพย์ มหาศักดิ์ศิริและคณะ.2538 : 6) กล่าวไว้ว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอิบ เพื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

ส่วนความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุเป้าหมาย และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 :174) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพสิ่งแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว, พอใจ – ไม่พอใจ, สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

กูด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ระดับความพอใจที่มีต่องาน โดยที่ระดับความพอใจดังกล่าวเกิดจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีคุณภาพและสภาพของงาน

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะน้อยลงและหมดไป ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

สตราสส์ และ เซลีส (Struass and Sayles. 1960 : 119 -127) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ จะเห็นได้ว่า คำนิยามนี้ เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงาน

**สมิธ** (Smith. 1955 : 113-114) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีระวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

**วรูม** (Vroom. 1964 : 5) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ท่าที หรือทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและมีขวัญ กำลังใจในการทำงานสามประการ นี้มีความหมายอย่างเดียวกัน คือ หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลซึ่งต่างก็มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันออกไป การที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน คือ มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน คือ ไม่พอใจในการทำงาน

**แอปเปิลไวท์** (Applewhite.1965 : 8) ให้เหตุผลว่า ขวัญกำลังใจเป็นเรื่องของกลุ่ม แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน มีความหมายรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุข ที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้หรือค่าตอบแทนที่พึงมีพึงได้

**โครมิก** (Cormick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับการตอบสนอง

ความหมายของความพึงพอใจในงาน ว่าหมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความสุขที่เกิดขึ้นต่อการทำงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานและปัจจัยร่วมของกระบวนการปฏิบัติงาน

## 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

**นิยม ศรีวิเศษ** (2521 : 2) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานของบุคคล เพราะหากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานทำให้งานในองค์กรเกิดผลงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้

ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2523 : 59) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานของเขามักจะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอเป็นต้นว่า เขามักจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็งทำงานด้วยความสนุกสนาน งานมีประสิทธิภาพ สูงขึ้น จะอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงาน จะมีคุณลักษณะตรงข้าม และมักจะขาดความภักดีต่อหน่วยงาน

กมล รักสงวน (อ้างในจิราพรธม พัฒนกุลชัย. 2525 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน และสภาพการทำงานต่อเพื่อน ร่วมงาน ต่อลักษณะงาน ผลประโยชน์สิ่งตอบแทนในการทำงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากแนวคิดเห็นของนักวิชาการข้างต้น โดยสรุปผู้วิจัยมีความเห็นว่าความ พึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน อันเนื่องมาจากความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยสำคัญของการทำงานในตามนโยบายการรักษาพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง คือ การจัดการบริการเพื่อตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการ จะต้องมีความรู้สึกที่ดี พื่อใจ และมีความสุขกับการให้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน แล้วยังเป็น การตอบสนองความต้องการที่จะนำไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศของสถานีนอนามัย จึงต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ในการจงใจให้ เกิดความรู้สึกอยากทำงาน พื่อใจในงาน จึงจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและทำหน้าที่ บริการประชาชน เป็นสำคัญ

## 2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชนมีความมุ่งหวังอย่างเดียวกัน คือ การระดม ทรัพยากรการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดการ ให้คนร่วมมือทำงานอย่างน้ำหนึ่งใจเดียว ร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจและพยายามที่จะสร้าง ไว้ซึ่งความสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิก ขวัญกำลังใจของหมู่คณะ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการ บริหารงานอย่างมาก

การจัดการด้านบุคคลที่ดีก็คือ การใช้คนให้ทำงานได้ดีที่สุดในระยะเวลา อันสั้น สิ้นเปลืองเงินทองและวัสดุน้อยที่สุด และให้ทุกคนมีความสุขความพอใจในการทำงาน มากที่สุด ดังนั้นการบริหารงานบุคคลจึงให้ความสำคัญในเรื่องขวัญ คือความสุขสบายใจของ

ผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญมากประการหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของคนมีความสุขตามแนวพุทธศาสนาว่าคนเรานั้นความสุขใจสำคัญกว่าอะไรทั้งหมด คนงานที่สบายใจมีความสุขกว่าคนรวยที่ไม่สบายใจแม้กระทั่งความเจ็บป่วยที่สบายใจก็สบายกว่าคนสุขภาพดีที่ไม่สบายใจ ความรู้สึกทางจิตใจและอารมณ์ที่เรียกว่า ขวัญจึงมีความสำคัญในการบริหารงานบุคคลมาก

อีกประการหนึ่งถ้าขวัญของผู้ปฏิบัติงานดีความบกพร่องในงานก็จะน้อย คุณภาพงานย่อมสูงขึ้น ดังจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตามเมื่อคนมีความสุขหรือเต็มใจทำ ก็รู้สึกเพลิดเพลินแทนที่จะเป็นสิ่งที่น่าเบื่อหน่ายที่ต้องกระทำเพียงเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทน ก็จะกลายเป็นสิ่งที่สนุกและสร้างความสุขความภูมิใจให้แก่เขาด้วยและย่อมไม่ยอมให้เกิดข้อบกพร่องขึ้น ผลงานที่ได้ก็เพียงเท่ากันหรือน้อยกว่าที่ได้รับคำสั่งหรือมอบหมาย มีหน้าซ้ำผลงานของคนที่เขาขวัญจะมีลักษณะ คือขาดหลักประหยัด ขาดหลักประสิทธิภาพ และขาดหลักความเป็นธรรมอีกด้วย ซึ่งย่อมไม่เป็นที่ปรารถนาของหน่วยงานใดๆ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2526 : 57 – 58 ) ได้กล่าวถึง วิธีการสร้างขวัญในการปฏิบัติงานไว้ว่า “ ขวัญ ” เกิดจากผลของทัศนคติ และการปฏิบัติในสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดขวัญดีในองค์การ ในที่สุด ดังนั้นการสร้างขวัญต้องคำนึงถึงสิ่งจูงใจให้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่ขัดกับความรู้สึก และทัศนคติของกลุ่ม ซึ่งพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

1. การแต่งตั้งบุคคลเป็นหัวหน้างานต้องได้คนที่ถูกต้องและเหมาะสม
2. ปลุกฝังความรักงาน พอใจในงาน และมีความกระตือรือร้น
3. ให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน
4. ดูแลเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน
5. ให้โอกาส ให้เกียรติ และให้ความก้าวหน้า
6. สร้างสภาพทางกายภาพให้เหมาะสม เช่น ห้องทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก
7. เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับ สร้างการติดต่อสื่อสารที่เป็นกระบวนการสองทาง
8. สร้างความดีใจในทางสังคมให้น่าอยู่ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก แบ่งสถาบัน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
9. มอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ ความถนัดและหน้าที่
10. จัดระบบนิเทศงานให้ดี คำนึงถึงระดับการศึกษา

11. สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางสังคมให้น่าอยู่ ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัย ได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานเป็นวิธีการ โน้มน้าวใจบุคคลในหน่วยงานให้มีความเต็มใจและพอใจสนใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น คือเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี ผลงานที่ปรากฏก็จะมีคุณภาพสูง มีมาตรฐานและเชื่อถือได้

ทุกหน่วยงานผู้บริหารต้องเข้าใจและรู้จักนำเอาวิธีการเสริมสร้างขวัญ และบำรุงขวัญมาใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมแก่บุคคลกรในองค์การให้มากที่สุด เพราะการสร้างขวัญไม่ถูกต้องจะทำให้การปฏิบัติงานสิ้นเปลืองงบประมาณ เวลา และยังอาจทำให้ขวัญกำลังใจเสื่อมลงได้

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การที่มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

### 2.2.1 ส่วนประกอบของโครงสร้างองค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2541 : 77-78) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การทั่วไป จะมีส่วนประกอบที่ใช้จัดโครงสร้างองค์การ ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. การสร้างประสิทธิภาพในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมาก ก็คือ การพิจารณาสร้างประสิทธิภาพในการเตรียมงานขององค์การในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมาก และมีความสลับซับซ้อนประกอบด้วยงานมากมายหลายอย่าง ให้มีการแบ่งให้คนและฝ่ายต่าง ๆ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งพิจารณาจัดงานตามความถนัด (Job -Specialization) จะเป็นหัวเรื่องสองเรื่องกันไปด้วยกันและต้องชั่งน้ำหนักด้วยความคิดทั้งสองนี้ควบคู่กันไป

2. การจัดระบบรูปแบบเป็นทางการ (Formalization) หรือให้คนหมู่มากที่เข้ามาทำงานขององค์การทำหน้าที่ที่ต่างกันมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อผลประโยชน์ตามเป้าหมายขององค์การที่วางไว้

3. การรวมศูนย์อำนาจการบริหารงาน (Centralizatio) หรือให้การทำงานขององค์การมีการกำกับทิศทางดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับองค์การในฐานะหน่วยงานรวม

## 2.2.2 หลักการและองค์ประกอบในการบริหารงาน

บทบาทขององค์การในการทำหน้าที่บริหารงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นต้องมีหลักการและองค์ประกอบในการบริหารงานครอบคลุม ประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. **ทำการวางแผนงาน (Planning)** หรือการที่จะต้องถือเป็นการ รับผิดชอบในการพิจารณาวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้า ในการนี้เขาจะต้องการ กระบวนการนักคิด (Conceptual Think) ที่สมบูรณ์และเป็นสาระถูกต้องเพื่อให้สามารถกำหนด วัตถุประสงค์ (Objective) พัฒนากลยุทธ์ (Strategies) จัดทำแผนงาน (Program) จัดสรร งบประมาณ กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedures) และแนวนโยบาย (Policy) ที่ดีที่สุดสำหรับ องค์การของตนเองภายหลังที่มีการวิเคราะห์และคาดการณ์ (Forecast) สภาพการณ์ต่าง ๆ อย่าง ระมัดระวังและรอบครอบ
2. **ดำเนินการจัดองค์การ (Organization)** คือการรับผิดชอบที่ต้องจัดเตรียม และจัดให้ความสัมพันธ์กันอย่างดีระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องทำหน้าที่นี้ส่วนใหญ่จะ เกี่ยวข้องกับการบริหารสิ่งของทรัพยากรต่าง ๆ ภายหลังจากได้ใช้ดุลพินิจและมีข้อตัดสินใจยุติ แล้วว่า จะทำอะไรบ้าง การดำเนินการเพื่อจัดทำ การตามกระบวนการ ประกอบด้วยงานที่จะ ต้องทำ คือจัดทำโครงสร้างขององค์การ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ระบุ ขอบเขตตำแหน่งต่าง ๆ
3. **การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)** คือภาระหน้าที่กับการบริหารจัดการตัวคน การคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน
4. **การสั่งการ (Directing)** ภาระหน้าที่ในการกำกับดูแลสั่งการให้งานเป็น ไปตามที่ต้องการ รู้จักมอบหมาย ชักจูงใจและกระตุ้นให้ทุกคนทำงานดี รู้จักประสานงานของ ทุกฝ่ายให้เข้ากันดี ช่วยให้การงานของทุกคนให้ได้ผลสูงสุด
5. **การควบคุม (Controlling)** คือ การมุ่งบังคับบัญชา ให้การทำงานเป็นไป ตามแผนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหาย ผู้บริหารทุกคนต้องคอยระดมงานต่างๆ ที่ตน รับผิดชอบอยู่ กระบวนการและวิธีการควบคุมภายใต้ระบบการควบคุมที่จัดขึ้นก็ คือ การวัดผล งานที่ทำไปด้วยการเปรียบเทียบกับมาตรการที่กำหนด เพื่อช่วยให้ทราบข้อแตกต่างที่ผิดจาก แผนและสามารถดำเนินการแก้ไขเข้าสู่ทิศทางที่ถูกต้องได้ การรู้จักใช้ระบบการตอบแทนและ ลงโทษจึงเป็นศิลปะสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องเข้าใจเสมอ



### 2.2.3 ปัจจัยของการบริหารองค์การ

กิตติมา ปรีดีติลล (2539 : 238 - 333 อ่างใน พยอม ชาติเกษมชัย 2544 : 19) ได้อธิบายได้ว่า การบริหารองค์การ เพื่อจะนำมาวิเคราะห์และเข้าใจปัญหาได้อย่างถูกต้องซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior) การบริหารองค์การหรือการจัดการ เป็นกระบวนการบริหารทรัพยากร ให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น คน วัสดุ สถานที่ ฯลฯ นอกจากนี้ผู้บริหารยังจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจกับตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อการบริหารอีกด้วย เช่น กระบวนการจัดการ การติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ

2. พฤติกรรมผู้นำ (Leader Behavior) ผู้บริหารหรือผู้นำหรือผู้จัดการหรือหัวหน้างาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเล็กหรือใหญ่ย่อมมีบทบาทที่เป็นผลสำเร็จและประสิทธิภาพของงานอย่างยิ่ง บางครั้งการจัดองค์การแม้จะไม่ถูกต้องเรียบร้อยอยู่บ้าง ก็อาจได้รับผลงานสูงได้ แต่ถ้าพฤติกรรมในกานำของผู้นำในส่วนราชการนั้นไม่ดี แม้การจัดการถูกต้องและดีเพียงใดก็ตามผลงานที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานนั้นๆ ย่อมจะสมบูรณ์ได้ยาก จึงถือว่าผู้บริหารหรือผู้นำหรือหัวหน้างาน เป็นตัวหลักที่สำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานเป็นส่วนรวม ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะเป็นผู้นำที่ดี มีพฤติกรรมในการนำที่ถูกต้องและเหมาะสม เพราะความสำเร็จของหน่วยงานทุกด้านขององค์การขึ้นอยู่กับผู้นำ ซึ่งจะเป็นผู้วินิจฉัยสั่งการ หรือตัดสินใจแก้ปัญหาค่าง ๆ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะเป็นที่ยอมรับกันว่าในทุกองค์การต้องการมีผู้นำที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมมีพฤติกรรมในการบริหารงานที่ดีสามารถปกครองและบังคับบัญชาผู้ร่วมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม ก็ไม่ระบุนได้ว่า ผู้นำแบบใดหรือพฤติกรรมอย่างไรเป็นลักษณะที่ควรนำไปใช้มากที่สุด ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ลักษณะโครงสร้างขององค์การ ระดับชั้นของบุคลากร ซึ่งเป็นองค์ประกอบขององค์การ และนโยบายขององค์การนั้น ๆ อย่งไรก็ดี ก่อนอื่นจะได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้นำก่อน เพื่อจะได้ทราบว่พฤติกรรมผู้นำอย่างไรซึ่งถือว่าเป็นแบบผู้นำที่ดีและเป็นที่ต้องการ

3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นที่กล่าวกันโดยทั่วไปว่า การติดต่อสื่อสารนั้นมีขึ้นพร้อมๆกับการมีมนุษย์เกิดขึ้นในโลก เพราะเมื่อมนุษย์มาอยู่ร่วมกันย่อมมีปฏิสัมพันธ์กันในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน เมื่อยังมีคนน้อยระบบสังคมยังไม่ยุ่งยากซับซ้อน



การสื่อสารก็เป็นไปอย่างง่าย ๆ ใช้กริยาทำทางประกอบ แต่เมื่อสังคมขยายกว้างออกไป การสื่อสารก็พัฒนาไปเป็นการใช้ภาษา ซึ่งถือความเข้าใจกันได้ในหมู่พวกตน ยิ่งสังคมกว้างขึ้นมีการติดต่อระหว่างชนต่างหมู่บ้าน คือ มีระยะทางมาเกี่ยวข้องก็เปลี่ยนแปลงใช้สัญญาณต่าง ๆ เช่น ควันไฟ เสียงกลอง เครื่องเป่าต่าง ๆ ต่อมามนุษย์ต้องการเรื่องราวหรือข้อความยังคงอยู่ไปถึงคนรุ่นหลังจึงมีการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเป็นรูปภาพ เป็นตัวอักษร และกลายเป็นสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ยิ่งเทคโนโลยีก้าวหน้าไปเท่าใด ระบบการติดต่อสื่อสาร ก็ก้าวหน้าตามไปด้วยอย่างไม่หยุดยั้ง

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นแก่ชีวิต ทั้งในส่วนบุคคลและองค์การต่าง ๆ ในส่วนเกี่ยวกับบุคคล มนุษย์เรามีชีวิตอยู่ก็ต้องติดต่อกับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่บุคคลในครอบครัวคนที่ทำงานด้วยกันในทำนองเดียวกัน การที่องค์การต่าง ๆ ดำเนินกิจการได้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร เพราะการดำเนินการหากจะให้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุสำเร็จตามความมุ่งหมาย ผู้บริหารจำเป็นต้องกระจายข่าวสารเกี่ยวกับองค์การ รวมทั้งระเบียบและคำสั่งต่าง ๆ ให้คนในองค์การทราบและถือปฏิบัติทั่วกัน และในขณะเดียวกันผู้บริหารก็ต้องการได้รับผลย้อนกลับ ว่าสิ่งที่ได้กระจายไปนั้น คนในองค์การได้รับทราบและปฏิบัติตามมากน้อยเพียงใด ถ้ามีเหตุขัดข้องจะได้รับทราบแก้ไข เพื่อทำการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ระบบการสื่อความหมายเป็นเสมือนระบบสายโลหิตที่ไหลไปหล่อเลี้ยงร่างกาย องค์การใดที่มีระบบการสื่อความหมายไม่สมบูรณ์ การบริหารงานขององค์การนั้นก็ขาดประสิทธิภาพ

การสื่อสารในองค์การสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้ด้วยการออกแบบสายใยของการติดต่อสื่อสารที่ได้รับข่าวสาร ไปยังศูนย์การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัดนอกจากนี้การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ใช้สายใย ของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการปรับปรุงการสื่อสารในองค์การให้ดีขึ้นด้วย การออกแบบสายใยและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เป็นวิธีการที่ควรจะใช้ร่วมกัน (สมยศ นาวิการ.2538 : 288)

4. ความขัดแย้ง (Conflict) ในการจัดการองค์การนั้น เรื่องของควมมีประสิทธิภาพของงานในสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาสำหรับองค์การของตนอย่างยิ่ง แต่ความเป็นจริงในทางปฏิบัติแล้ว การบริหารหรือการจัดการองค์การย่อมมีอุปสรรคผลงานที่ได้รับอาจไม่มีประสิทธิภาพสูงตามที่ผู้บริหารปรารถนา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งขึ้นในองค์การอันมีผลกระทบกระเทือน ต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่ง

ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นบางครั้งผู้บริหารก็สามารถแก้ไขได้ แต่บางปัญหาก็ยากแก่การแก้ไข ซึ่งการแก้ไขปัญหาถือว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร จะต้องเป็นผู้ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี

4.1 ประเภทของความขัดแย้งนั้น อาจแบ่งตามลักษณะของคนกับงาน ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งในเนื้อหา (Substantive Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากความเห็นไม่ตรงกันในเรื่องราวต่าง ๆ หรือนโยบายที่จะปฏิบัติหรืออาจขัดแย้งกันในทางปฏิบัติก็ได้ นอกจากนี้อาจขัดแย้งในเรื่องของการแสวงหาทรัพยากร เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนความคิดในเรื่องของบทบาท เป็นต้น

2. ความขัดแย้งในทางอารมณ์ (Emotional Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกในเหตุการณ์ หรือไม่พอใจในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการขัดแย้งในทางเนื้อหาเป็นเบื้องต้นก็ได้ การเกิดความขัดแย้งกันในทางอารมณ์อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่พึงประสงค์ขององค์การตามมา เช่น มีความโกรธ ความไม่ไว้วางใจ มีการตำหนิ ว่ากล่าว มีความกลัว ตลอดจนแสดงพฤติกรรมที่ไม่ประสงค์ต่างๆ ขึ้นได้

4.2 การบริหารความขัดแย้ง วิธีการโดยทั่วไปที่สามารถใช้ในการบริหารความขัดแย้งในองค์การมีหลายวิธีได้แก่

1. กำหนดกฎและระเบียบการปฏิบัติมาตรฐานขึ้นมา เพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ก้าวร้าว ประกันการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างยุติธรรมและยุติความขัดแย้งที่คาดคะเนได้
2. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระแสนงาน การออกแบบงาน ขอบเขตของอำนาจหน้าที่ และด้านอื่นๆ ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม เพื่อลดหรือเพิ่มความขัดแย้ง
3. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบผลตอบแทนเพื่อสนับสนุนการแข่งขันหรือความร่วมมือ
4. ขอมให้แต่ละฝ่ายที่มีเป้าหมายต่างกันเป็นผู้แทนในกลุ่มกำหนดนโยบาย เช่น ผู้แทนแรงงานคณะกรรมการอำนาจการ ผู้แทนนักศึกษา ผู้แทนผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ
5. สร้างตำแหน่งหน้าที่พิเศษที่รับผิดชอบในการประนีประนอมและการตัดสินชี้ขาดขึ้นมาเพื่อช่วยยุติความขัดแย้ง

6. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับสำคัญ ให้สามารถใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสม เช่นการฝึกอบรมผู้จัดการปฏิบัติการ

5. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยในการทำงานประสบความสำเร็จ ก็คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะเกิดจากสาเหตุใด ดังนั้น ในการบริหารงาน การทำความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ เพียงแต่มีการคาดคะเนว่ามีหรือไม่มีบนพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น ดังนั้น ในการบริหารงานจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงาน

ผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นได้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

5.1 หลักในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน หากความพึงพอใจเกิดขึ้นทีใด ทีนั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงาน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน บรรยากาศในองค์กรสดชื่น เป็นต้น ผู้บริหารจึงพึงมีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ดังนี้

- 5.1.1 ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากร ในองค์กร
- 5.1.2 สร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้ร่วมงาน
- 5.1.3 การมอบหมายงานจะต้องชัดเจน
- 5.1.4 มีเทคนิคในการควบคุมงาน
- 5.1.5 ให้ทุกคนได้รับทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 5.1.6 จัดงานที่ทำหาย และริเริ่มงานใหม่ ๆ ให้ทำเสมอ
- 5.1.7 กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลาานพอสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อบริษัทในการทำงาน
- 5.1.8 ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
- 5.1.9 บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
- 5.1.10 ให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี
- 5.1.11 ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

5.1.12 ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น

5.1.13 ให้ทุกคนรู้จักตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ

5.1.14 จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์กร

### 2.3 สรุปจากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัย ได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

1. องค์กรจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ประเมินผลได้
2. สภาพสิ่งแวดล้อมอำนวยความสะดวกในการทำงานขององค์กร มีอย่างเหมาะสม
3. พฤติกรรมของผู้นำองค์กร มีผลสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และประสิทธิภาพของงานในองค์กร
4. การติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจ และให้คนในองค์กรได้รับทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน
5. ความขัดแย้ง มีขึ้นทุกหน่วยงาน แต่การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งผู้บริหาร ต้องช่วยแก้ไขให้ลุล่วง
6. ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศให้เกิดขึ้นใน องค์กร และให้ทุกคน ได้รับทราบ และแสดงความคิดเห็นต่อองค์กรอย่างเสรี เพื่อเป็นข้อ แก้ไขและพัฒนาหน่วยงานต่อไป

## 3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy)

คำทอง อำนวยมนตรี. (2540 : 21– 22) ได้อธิบายทัศนะของมาสโลว์ (Abraham Maslow. ถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจ ต่างๆ และแรงจูงใจเหล่านี้ ก็ยังมีลักษณะแตกต่างกันของแต่ละคน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ ผู้บริหารต้องทราบว่าแรงจูงใจ หรือความต้องการของคนในองค์กรมีรูปแบบอย่างไรบ้าง มาสโลว์ได้ทำการศึกษาจนกลายเป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ สรุปได้ ดังนี้

3.1.1 มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด

3.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับ พฤติกรรมนั้นอีก

3.1.3 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำ ไปหาสูง มีลำดับขั้น ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมาสโลว์ ได้อธิบายความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มีด้วยกัน 5 ขั้น ดังนี้

**ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการ ทางกายภาพ ได้แก่ ปัจจัยสี่ในการดำเนินชีวิต อากาศ น้ำ และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นนี้ มนุษย์ จะไม่ต้องการในขั้นต่อไป

**ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต (Safety and Security Needs)** เป็นความต้องการความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

**ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs)** เป็นความต้องการทางสังคม ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในสังคม เช่น ความต้องการความปลอดภัย การยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และความปลอดภัยจากความกลัว และการคุกคามต่าง ๆ

**ขั้นที่ 4 ความต้องการด้านการยอมรับในสังคม (Esteem Needs)** หรือเป็น ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ที่ทุกคนต้องการความรักจากคนอื่น หรือเป็น ความต้องการที่ใหู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง และการติดต่อกับของมนุษย์ เช่น เป็นตัวแทน นายกสมาคม ความเห็นอกเห็นใจในกลุ่มเพื่อน

**ขั้นที่ 5 ความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self – Actualization - Needs)** ได้แก่ ความต้องการความเจริญเติบโต และความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ในความเป็นจริง ความต้องการในขั้นนี้แต่ละคนจะมีไม่เท่ากันซึ่งสรุปได้ ดังแผนภูมิต่อไปนี้



### แผนภูมิที่ 1 แสดงลำดับชั้นตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

#### มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ จะเห็นว่าความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และเป็นลำดับขั้น จึงเป็นที่เชื่อว่าความต้องการ เป็นแรงจูงใจ ต่อการทำงาน ในการดำเนินงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหาร จะต้องศึกษาเรียนรู้เรื่องเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ให้เข้าใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ถูกต้องมากขึ้น ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ การปฏิบัติงานจะต้องเสริมสร้างแรงจูงใจ ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ให้สอดคล้องกัน และรู้จักวิธีการตอบสนองแรงจูงใจในแต่ละขั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามมา

#### 3.2 ทฤษฎีความต้องการของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberge)

ทฤษฎีความต้องการของ เฮร์ซเบอร์ก (Herzberge.1966 : 367 อ้างในทวีชัยศิริศุภรัตน์. 2541 : 29 – 30) อธิบายไว้ว่ามีปัจจัย 2 ประการ ที่มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานคนละแบบ กล่าวคือ ประการแรกเมื่อคนทำงานไม่พอใจ ต่องานของตน มักจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยค้ำจุน (Motivation-Hygiene Factor) ประการที่สอง ถ้าคนงานพูดถึงความพอใจในงานมักจะพูดถึง เนื้อหาของงานที่เขาให้ชื่อว่า ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ทำหน้าที่



ชัดเจนในแง่ของการเป็นแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก กล่าวคือ ปัจจัยคำจูงเป็นแรงจูงใจภายนอก ส่วนปัจจัยกระตุ้น เป็นแรงจูงใจภายใน ปัจจัยกระตุ้นที่เกี่ยวกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้คนรักและชอบงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5 ประการ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานที่ได้ทำนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จากผู้มารับบริการ หรือจากบุคคลนอกองค์กร แสดงความยินดี กล่าวชมเชย หรือแสดงออกอย่างอื่นที่มีความหมายว่ายอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Self) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทายให้ต้องลงมือทำเอง หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบควบคุมงานอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร ให้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

3.2.2 ปัจจัยคำจูง หมายถึง ปัจจัยที่ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบในงานขึ้น ปัจจัยคำจูงมีดังนี้

1. เงินเดือนและการเลื่อนขั้น

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

ความต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นเรื่องของความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความรู้ ความสามารถและความสำคัญในตนเอง ตลอดจนความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นๆ ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดในชีวิต ตามสมรรถนะของตนเอง และดำเนินการเพื่อพัฒนาสิ่งที่เป็นเป้าหมายสูงสุดของชีวิตของตนให้บรรลุผลสำเร็จ

จากทฤษฎีองค์ประกอบของ เฮอรัชเบอร์ก ทำให้ทราบถึงสิ่งที่จะจูงใจให้บุคคลรักงาน ชอบการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีองค์ประกอบนี้ มาประยุกต์โดยการนำเอาเฉพาะองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อจะใช้วัด ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข โดยใช้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยค่าจูน และเลือกใช้ปัจจัยกระตุ้น ตัวที่จะสร้างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมงต่อไป

### 3.3 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) ทฤษฎีวาย (Y) ของแมคเกรเกอร์ (McGregor)

ก่อนหน้าที่เฮอรัชเบอร์ก จะ ได้ศึกษาแนวคิดดังกล่าว นักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ผู้หนึ่งคือ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Human Side of Enterprise แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนงาน ต่อมาทฤษฎีเป็นทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960 : 260 อ้างใน ชิต นิลพานิช และ โสภณ ปรากฏณ์, 2520 : 256)

ในความสำคัญของทฤษฎีเอ็กซ์ คือ คนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยอย่างหนึ่งในการผลิตเช่นเดียวกับเงินทุนและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตและจะต้องควบคุมโดยฝ่ายบริหารคนได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจทางบวกด้วยการตอบแทนด้วยเงิน ผลประโยชน์อย่างอื่น การขู่เข็ญคุกคามด้วยการลงโทษเป็นแรงกระตุ้นทางลบ

#### 3.3.1 แมคเกรเกอร์ สรุป พฤติกรรมของคนตามทฤษฎีเอ็กซ์ ไว้ดังนี้ คือ

1. คนทุกคนไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. คนไม่ชอบทำงาน จึงต้องใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำขู่เข็ญว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
3. คนชอบให้ผู้อื่นคอยแนะนำ ซึ่งแนวทางการทำงานมีความทะเยอทะยาน ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ นี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่กับมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องบังคับให้เกิดความเกรงกลัวและให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีการลงโทษหรือข่มขู่

ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็ต้องแสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายเงินค่าตอบแทน โดยตรงเท่านั้น

3.3.2 ทฤษฎีวาย มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนดังนี้ (จิต นิลพานิช และ โสภณ ปภากพันธ์. 2520 : 257)

คนจะทุ่มเทแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือพักผ่อน ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและการควบคุมงาน

1. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับขู่เข็ญ ไม่ใช่วิธีเดียว ที่จะทำให้ คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และการควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขากำหนด

2. การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่ง ที่ ผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

3. คนไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น ยังแสวงหา ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

4. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

ทฤษฎีวาย เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็น การมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กร จะสำเร็จ โดยความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย (ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. 2521 : 71)

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปแนวคิดในการวิจัย ครั้งนี้ดังนี้คือ

1. ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มองว่าคนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยอย่างหนึ่ง ใน การผลิต เช่นเดียวกับเงินทุน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิต และจะต้องควบคุมโดย ฝ่ายบริหาร

2. ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็น การมองพฤติกรรมมนุษย์ ในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กร จะสำเร็จด้วยความร่วมมืออย่างจริงจัง

#### 4. โครงสร้างและบทบาทของสถานื่อนามัย

##### 4.1 ความเป็นมาของสถานื่อนามัย

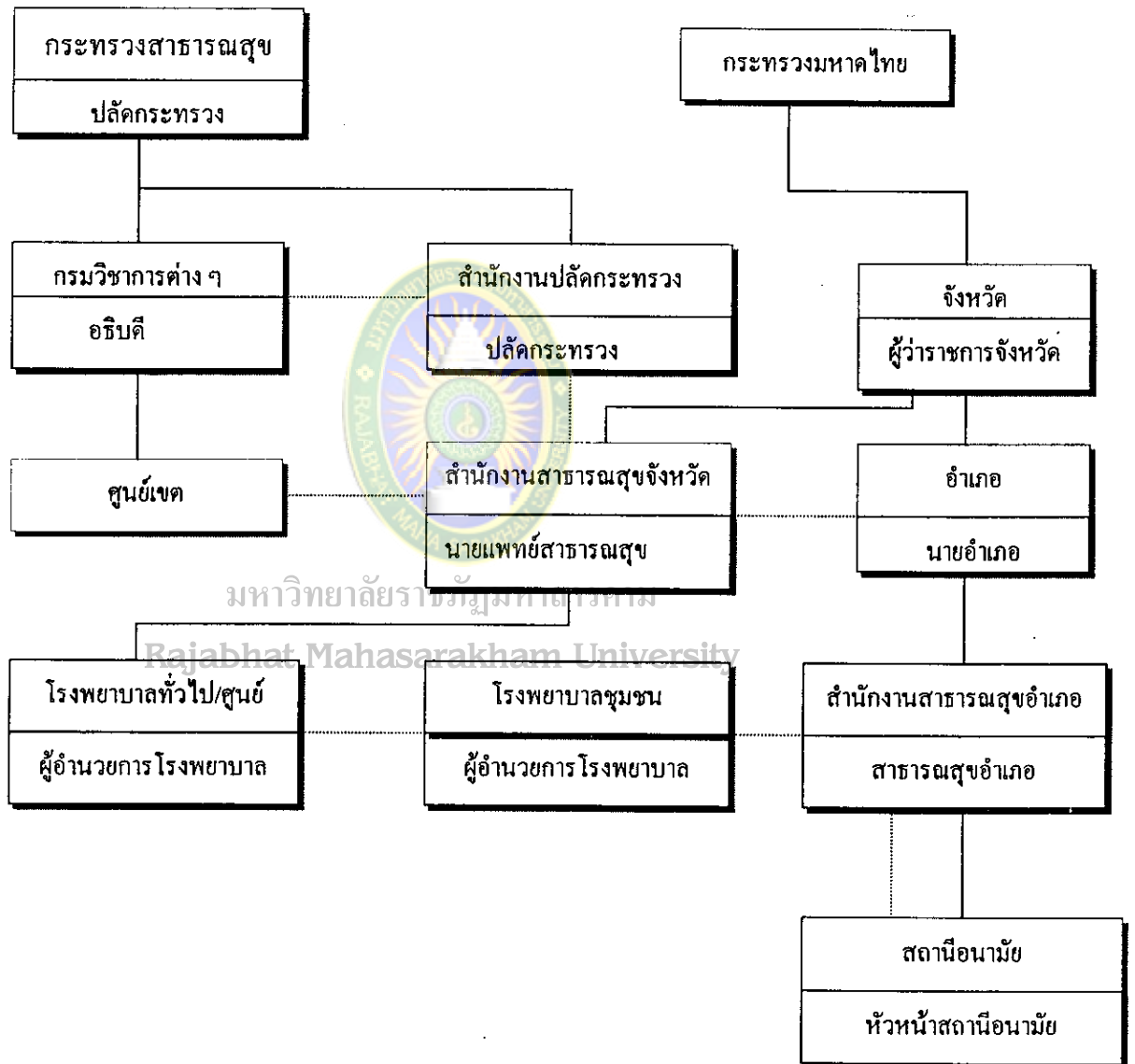
สถานื่อนามัยเป็นสถานบริการสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีวิวัฒนาการมาจาก สุขศาลาชั้นสอง กล่าวคือ ปี พ.ศ. 2456 ได้มีการจัดตั้ง โอสถศาลา (โอสถสถานหรือโอสถสภา) เพื่อเป็นสถานที่รักษาและบำบัดโรคและสำนักงานแพทยสาธารณสุข ต่อมาปี พ.ศ. 2475 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สุขศาลา และปี พ.ศ. 2495 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถานื่อนามัย โดยในระหว่างที่เป็นสุขศาลานั้นในชุมชนหรือตำบลที่มีประชากรมากทางราชการได้จัดให้แพทย์ ไปปฏิบัติงานประจำ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเรียกว่า สุขศาลาชั้นหนึ่ง และให้เรียกสุขศาลาที่ไม่มีแพทย์ว่า สุขศาลาชั้นสอง ต่อมาปี พ.ศ. 2485 เมื่อมีการสถาปนากระทรวงสาธารณสุข กรมการแพทย์จึงได้รับ โอนสุขศาลาชั้นหนึ่ง ไปปรับปรุงให้เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด โรงพยาบาลประจำอำเภอ และบางส่วนเทศบาลก็รับไปดำเนินการ มีสุขศาลาที่ไม่ได้รับยกฐานะ ก็พัฒนามาเป็นสุขศาลาชั้นหนึ่ง เมื่อ พ.ศ. 2497 ศูนย์การแพทย์อนามัยชนบทเมื่อ พ.ศ. 2515 ศูนย์การแพทย์อนามัย เมื่อ พ.ศ. 2517 โรงพยาบาลอำเภอ พ.ศ. 2518 และเป็นโรงพยาบาลชุมชนในปี พ.ศ. 2525 นั้นเอง

ส่วนสุขศาลาชั้นสอง ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถานื่อนามัยชั้นสอง เมื่อ พ.ศ. 2495 และเป็นสถานื่อนามัย พ.ศ. 2515 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้ยกฐานะสำนักงานผดุงครรภ์ ให้เป็นสถานื่อนามัยทั้งหมด เมื่อปี 2515 จึงทำให้มีสถานื่อนามัยในตำบลมากขึ้น

##### 4.2. โครงสร้างสถานื่อนามัยตามสายบังคับบัญชา ของการบริหารงาน

สาธารณสุขภูมิภาค สถานื่อนามัยมีหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมประชากร 5,000 คน มีหัวหน้าสถานื่อนามัย เป็นผู้บังคับบัญชา มีสาธารณสุขอำเภอ เป็นผู้บังคับบัญชาในระดับอำเภอ ซึ่งมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชา ดังแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุขในราชการส่วนภูมิภาค



————— สายบังคับบัญชา  
 ..... สายการนิเทศ / ประสานงาน

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุข

จะเห็นได้ว่าโครงสร้างของสถานีนามัย ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2456 เป็นต้นมา และปัจจุบันสถานีนามัยได้พัฒนา ปรับปรุงให้เข้ากับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งปัจจุบันสถานีนามัย แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ตามโครงสร้าง คือ

1. **สถานีนามัยทั่วไป** หมายถึง สถานีนามัยที่มีบทบาทหน้าที่ ในความรับผิดชอบของงาน ตามที่กำหนดไว้ 4 งานหลัก ได้แก่ การบริการสาธารณสุขผสมผสาน การสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน การบริหารงานวิชาการ และงานสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ มีกรอบอัตรากำลังตามที่กระทรวงกำหนด ซึ่งเป็นสถานีนามัยส่วนใหญ่ มีพื้นที่อาคารขนาด 150 ตารางเมตร

2. **สถานีนามัยขนาดใหญ่** เป็นสถานีนามัยที่ได้รับการพัฒนาจากสถานีนามัยทั่วไป มีบทบาทหน้าที่เพิ่มมากขึ้น มีจำนวนบุคลากรเพิ่มขึ้น มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น เช่น มีงานทันตกรรมพื้นฐาน งานชันสูตร มีวิสตศุรภัณฑ์มากขึ้น และยังเป็นแม่ข่ายของสถานีนามัยทั่วไป ซึ่งมีความแตกต่างในตัวโครงสร้างอาคารมีพื้นที่ขนาด 220 ตารางเมตร

#### 4.3 บทบาทหน้าที่ของสถานีนามัย

สถานีนามัยไม่มีการแบ่งส่วนราชการภายใน กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดหัวหน้าสถานีนามัย เป็นผู้บังคับบัญชา มีกรอบอัตรากำลังบุคลากร 5 ตำแหน่ง มีสายบังคับบัญชาตรงต่อสาธารณสุขอำเภอ โดยมีคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) เป็นผู้ประสานงานและสนับสนุน การดำเนินงานสถานีนามัยมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุข แบบผสมผสานไว้ที่สำคัญ 5 สาขาหลัก ได้แก่

1. งานส่งเสริมสุขภาพ
2. งานป้องกันและควบคุมโรค
3. งานรักษาพยาบาล
4. งานฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้พิการ
5. งานสนับสนุนบริการ

นอกจากงานหลักดังกล่าวมาแล้ว สถานีนามัยยังได้บริการส่งเสริมสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในเขตรับผิดชอบ ตลอดจนการวางแผนร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขท้องถิ่น และได้จัดการบริหารหน่วยงานสถานีนามัยในการวางแผนและประเมินผล รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกด้วยบทบาทหน้าที่ของสถานีนามัย เพื่อรองรับการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้จัดเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการในฐานะหน่วยปฐมภูมิ



(Centalor Primary Care Unite หรือ CPU.) ซึ่งสถานีนอนามัยจะต้องพัฒนาให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่

1. พัฒนาศักยภาพและการจัดการที่สถานีนอนามัย ให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ขั้นต่ำ
  - 1.1 จัดระบบการรับผิดชอบ ประชากร และพื้นที่ในความรับผิดชอบ ให้ผสมผสาน จัดให้เจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนทั้งหมดรายหมู่บ้านและรายครอบครัว
  - 1.2 จัดสถานที่ บรรยากาศ ความสะอาด ที่เอื้อต่อการจัดบริการ และการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ
  - 1.3 จัดระบบข้อมูล ที่ควรมีในการบันทึกประวัติการดูแลประชาชนที่ต่อเนื่อง
  - 1.4 จัดยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น มีการจัดการรักษาตามหลักวิชาการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ฝึกเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะในการตรวจรักษาโรคที่ถูกต้องมากขึ้น และใช้ยาอย่างเหมาะสม
2. พัฒนาการบริการเยี่ยมบ้าน ให้มีเจ้าหน้าที่ติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาโครงสร้างสิ่งแวดลอม ภูมิสถาปัตยกรรม
4. พัฒนาและกำหนดข้อตกลงในระบบการส่งต่อผู้ป่วย และการจัดการด้านการเงิน การคลัง
5. ประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจในการทำงานกับชุมชน เสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน พัฒนาในด้านการบริหารจัดการ และการทำแผนปฏิบัติการ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาของท้องถิ่น

จากโครงสร้างและบทบาทของสถานีนอนามัย จะเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่หลักของสถานีนอนามัยมี 5 สาขา เป็นบทบาทที่ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น เนื่องจากโครงสร้างและบทบาทที่เปลี่ยนไป ทำให้สถานีนอนามัยได้เพิ่มศักยภาพของการบริการ เพื่อให้ครอบคลุมด้านบริการสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic) แต่สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้มุ่งเน้นในด้านการบริการรักษาพยาบาลตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากการปฏิบัติงานตามนโยบายดังกล่าว ได้กำหนดให้สถานีนอนามัย จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการแก่ประชาชนตลอดเวลา ทำให้ผู้วิจัย ได้วิเคราะห์ศึกษาโครงการและบทบาทของสถานีนอนามัย กับนโยบายของรัฐต่อการพัฒนาการบริการประชาชน เพื่อแก้ปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนต่อไป

## 5. แนวทางการจัดบริการตามนโยบายการรักษาพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง

การดำเนินงานตามแนวทางนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมงของสถานื่อนามัย ในจังหวัดมหาสารคาม มีแนวทาง ดังนี้

การจัดบริการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง หมายถึง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอยู่เวรให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. กระทรวงสาธารณสุขถือเป็นนโยบาย ให้สถานื่อนามัยทุกแห่งเปิดดำเนินการ ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในวันทำการและวันหยุดราชการ
2. ให้ดำเนินการ โดยไม่มีค่าตอบแทน ในระยะแรก ให้นายอำเภอ เป็นผู้ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรทำการนอกเวลา และวันหยุดราชการ
3. การอยู่เวร หมายถึง การอยู่ปฏิบัติหน้าที่ ในวันปกติ ตั้งแต่เวลา 16.30 น – 08.30 น. ของวันถัดไป และในวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 น.–08.30 น. ของวันถัดไป
4. ในการพิจารณาคัดเลือก สถานื่อนามัยเข้าร่วมโครงการในระยะแรก จะพิจารณาสถานื่อนามัย โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้
  - 4.1. สถานื่อนามัยที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 คน
  - 4.2. เป็นสถานื่อนามัยขนาดใหญ่
  - 4.3. เป็นสถานื่อนามัยที่มีเงินบำรุง อย่างน้อย 50,000 บาท ขึ้นไป และต้องมีรายรับเงินบำรุงไม่น้อยกว่าเดือนละ 2,000 บาท
5. หลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทน ให้จ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลังและระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบำรุง ในการจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 โดยให้จ่ายเป็นค่าตอบแทน ดังนี้
 

5.1 ผู้บรรจุเข้ารับราชการครั้งแรกระดับ 1	อัตราวันละ	300 บาท
5.2 ผู้บรรจุเข้ารับราชการครั้งแรกระดับ 2	อัตราวันละ	400 บาท
5.3 ผู้บรรจุเข้ารับราชการครั้งแรกระดับ 3	อัตราวันละ	500 บาท
5.4 เกสัชกร	อัตราวันละ	600 บาท
5.5 แพทย์	อัตราวันละ	900 บาท
5.6 ลูกจ้าง	อัตราวันละ	250 บาท

โดยสถานีนอนามัยต้องมีเงินบำรุงเหลือหลังจ่ายเงินแล้ว 20,000 บาท  
ถ้าสถานีนอนามัยแห่งใดมีเงินบำรุงไม่ถึง 20,000 บาท ต้องไม่เบิกเงินค่าตอบแทนนี้

6. ในการติดตามนิเทศ ให้สาธารณสุขอำเภอ ออกคำสั่งแต่งตั้ง ให้มี  
เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

7. สถานีนอนามัยที่เข้าร่วมโครงการ จะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน  
ไปยังสาธารณสุขอำเภอทุกเดือน พร้อมส่งหลักฐานการขอเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทน

จากแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง  
ทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายและได้นำเอาหลักเกณฑ์ดังกล่าว  
มาเป็นข้อสมมติฐานในการประเมินผลความพึงพอใจ ต่อการจ่ายเงินเป็นตอบแทน และเกณฑ์  
การคัดเลือกสถานีนอนามัยเข้าร่วมโครงการ จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาถึงการปฏิบัติ  
งานที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องทำงานเพื่อสนองนโยบายมากกว่าการเตรียมความพร้อม ของ  
สถานีนอนามัย ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบายให้เหมาะสมถูกต้อง  
มากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Mahasarakham University

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่  
สถานีนอนามัยต่อการปฏิบัติงานตามโครงการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจุบันได้มี  
การศึกษากันอย่างแพร่หลาย ทั้งที่เป็นการศึกษาในหน่วยงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข  
โดยตรง และหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย ซึ่งผู้วิจัยจะขอขอมากล่าวพอสรุปดังนี้

จรินทร์ พินนอก (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ  
นอกเวลาราชการและวันหยุดราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย  
จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
นอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ ในองค์ประกอบรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบ  
ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนองค์ประกอบที่มีความ  
สัมพันธ์รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจ  
ต่ำสุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ  
พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพราชการ ภาระการเลี้ยงบุตรอุปการณณ์เครื่องมือในการทำงาน  
จำนวนอุปกรณ์สันทนการ จำนวนบุคลากร และการตรวจเวรมีความสัมพันธ์กับระดับความ  
พึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลงานการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยสรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน ฉะนั้นการจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง จำเป็นต้องเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์กรให้มาก ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดปัจจัย ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
3. อายุของผู้ปฏิบัติงาน
4. สถานภาพการสมรส
5. ภาระเลี้ยงดูบุตร
6. อายุราชการ
7. วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
8. อุปกรณ์สนับสนุนการ
9. จำนวนเจ้าหน้าที่ในสถานอนามัย
10. การตรวจเวร
11. จำนวนบุตร

พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสาธารณสุข ในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย อายุจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทราบว่าตัวแปรด้านคุณลักษณะอายุ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามโครงการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ที่มีอายุมากน่าจะมีความพึงพอใจต่อการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และผู้วิจัยได้แนวคิด ดังนี้จึงกำหนดให้ปัจจัย ดังนี้

1. อายุ
2. ความรับผิดชอบ
3. ประสิทธิภาพในงาน

ลักษณะ เต็มศิริกุลชัย (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ผลการวิจัยพบว่า สถานีอนามัยที่มีผลการปฏิบัติงานดีเป็นสถานีอนามัยที่บรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณกล่าวคือ ในการรักษาพยาบาลมีผู้ป่วยมารับบริการรักษาพยาบาลมาก ในการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพและงานสาธารณสุขมูลฐานพบว่า งานส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมาย แต่เมื่อพิจารณาในเชิงคุณภาพ พบว่าปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาลและทำการรักษาพยาบาลเกินขอบเขตที่กระทรวงกำหนดและใช้เวลาน้อยในด้านป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งงานสาธารณสุขมูลฐาน การรักษาพยาบาลที่เกินขอบเขต กลับทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับการยอมรับจากประชาชน สำหรับสถานีอนามัยที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เป็นสถานีอนามัยที่ได้รับการยอมรับจากประชาชน แต่มีความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ทำให้ขาดความสามัคคีละเลยการปฏิบัติงานบางอย่างทำให้ภาพพจน์ของการทำงานของสถานีอนามัยไม่ดีนัก ส่วนสถานีอนามัยที่มีผลงานต่ำ เป็นสถานีอนามัยที่มี เจ้าหน้าที่ที่บรรจุเข้ารับราชการใหม่ เจ้าหน้าที่ให้เวลาในงานการรักษาพยาบาล งานป้องกันและส่งเสริมสุขภาพใกล้เคียงกัน เจ้าหน้าที่จะให้การรักษาพยาบาลในขอบเขตที่กระทรวงกำหนดทำให้ไม่ได้รับการยอมรับ จากประชาชนและไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัย คือ

1. ปัจจัยชุมชน โดยเฉพาะการยอมรับจากชุมชน

2. ปัจจัยในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยการทำงานมีบทบาทน้อยมากในการกำหนดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าความเป็นคนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจวิถีการดำเนินชีวิต ของชาวบ้านและทัศนคติที่ดีต่อผู้ป่วยและชุมชน

จากผลงานวิจัยข้างต้น สามารถทำให้ผู้วิจัยทราบว่า เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่มีประสมการณ์ หรืออายุราชการมากจะทำให้เป็นที่น่าเชื่อถือของประชาชนมากกว่าผู้มีอายุราชการน้อย และในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจะต้อง อาศัยชุมชน และความร่วมมือของชุมชนเป็นหลักสำคัญ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ การสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยังของชุมชน ย่อมนำไปสู่ความปลอดภัย หรือความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงานมากกว่า ความน่าเชื่อถือ หรือปัจเจกบุคคล จึงเป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่ผู้วิจัยได้แนวคิด เข้าใจว่าน่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. จำนวนผู้มารับบริการ
2. นโยบายและการบริหาร
3. อายุราชการ
4. ภูมิตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน

รำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อุทยา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขระดับตำบล ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะด้านประชากรไม่แตกต่างระหว่างภูมิภาค ในเรื่องเพศ สถานภาพสมรส จำนวนปีที่ทำการศึกษ จำนวนครั้งที่ได้รับการเลื่อนขั้น 2 ชั้น การไปอบรมระยะสั้นแตกต่างกันระหว่างในเรื่องการศึกษา จำนวนปีที่ศึกษา การมีบ้านพักใน สถานื่อนามัย อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับซี เงินเดือน เงินเบี้ยเลี้ยงตลอดปี และการดูงาน ย้อนหลังสองปีในด้านความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจเป็นบวกค่อนข้างสูงในเรื่อง เดียวกัน คือผลงานของตนเอง และมีความพึงพอใจเป็นลบค่อนข้างต่ำเรื่องเดียว คืออุปกรณ์การ ทำงาน นอกจากนั้นมีความพึงพอใจเป็นบวกค่อนข้างต่ำในเรื่องรายได้ สภาพการทำงานของตน

ความก้าวหน้าของตนเอง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หากต้องการปรับปรุง ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานต้องปรับปรุงด้านกำลังของงานบำรุงเป็นเรื่องแรก และอื่นๆ ตามลำดับ ได้แนวคิดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระดับการศึกษา
2. ขวัญกำลังใจ
3. การศึกษาอบรมต่อเนื่อง
4. สภาพที่อยู่อาศัย
5. ค่าตอบแทน
6. ความก้าวหน้า

บุหพันธ์ ถาวรวัฒนยงค์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 10 องค์ประกอบ อยู่ในระดับพอใจมากองค์ประกอบที่มีความพอใจ มากที่สุด คือ ความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือ สภาพการทำงาน ส่วนองค์ประกอบที่มีความ พึงพอใจต่ำที่สุดคือ ผลประโยชน์แก่ญาติ และสวัสดิการที่ได้รับ เปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจในงานหัวหน้าสถานอนามัย และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย ความ แตกต่างระดับความพึงพอใจในภาพรวมมี 10 องค์ประกอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ในความสำเร็จของงานที่ระดับ 0.01 ในลักษณะงานที่ปฏิบัติ การปกครอง



บังคับบัญชา ความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในงานกับตัวแปรอิสระต่าง ๆ พบว่า ระดับเงินเดือนที่ได้รับ รายได้พิเศษที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้แนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ดังนี้

1. ความรับผิดชอบ
2. สภาพการทำงาน
3. ความสำเร็จของงาน
4. ลักษณะของงานที่ทำ
5. การบังคับบัญชา
6. ความปลอดภัยในการทำงาน
7. ค่าตอบแทน

จากรูธรรม เสวกสุวรรณ (2520 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพ ฯ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจหรือขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการทำงานเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินและสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และศักดิ์ศรีของอาชีพที่ตนมีความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า ตลอดจนสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในสภาวะที่ตนพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้แนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน
2. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่

ชัยสิทธิ์ เสงี่ยมิชัย (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการดำเนินงานตามโครงการทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานีอนามัย ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนโดยส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่า มี โครงการทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานีอนามัยที่มีการเร่งรัดในการพัฒนาสถานีอนามัยในด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่า

การประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีพอและในบางกิจกรรมเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลไม่ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ เช่น การให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพราะจะเป็นภาระหนักแก่เจ้าหน้าที่

2. ด้านการจัดให้มีการบริการตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง การดำเนินงานยังไม่ได้ผลเต็มที่ จะเห็นได้จากการที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ที่สถานีอนามัย และมีปัญหาต่างๆ มากมาย ชาวบ้านไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่ตั้งใจให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในตอนกลางคืนซึ่งปกติเจ้าหน้าที่จะเปิดคลินิก ให้บริการประชาชนเป็นการส่วนตัวอยู่แล้ว และมีปัญหาในเรื่องความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ส่วนการให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลากลางวันนั้น มีประโยชน์ต่อประชาชนมากและไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อเจ้าหน้าที่มากนัก

3. ประชาชนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 3 คน ต่อแห่ง มีความเหมาะสมเพียงพอแล้ว สำหรับสถานีอนามัยทั่วไปแต่ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน อยู่ประจำสถานีอนามัยในเวลาที่กำหนดควรมีการประชุมอบรมต่าง ๆ ให้น้อยลง จะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ได้อยู่ในบ้านพักของสถานีอนามัย จะทำให้การบริการนอกเวลาราชการทำได้สะดวกขึ้น ควรยกเลิกระบบผลัดเปลี่ยนกันอยู่ปฏิบัติงานที่สถานีอนามัย และการให้บริการผู้ป่วยที่บ้าน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวก และให้ประโยชน์ต่อประชาชนมากขึ้น คนงานควรมีทุกสถานีอนามัยจากการศึกษางานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้แนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามโครงการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ดังนี้

1. การยอมรับนับถือจากประชาชน
2. ภาระกิจส่วนตัว
3. การประชาสัมพันธ์
4. จำนวนบุคลากร

## 7. กรอบแนวคิดของการศึกษา

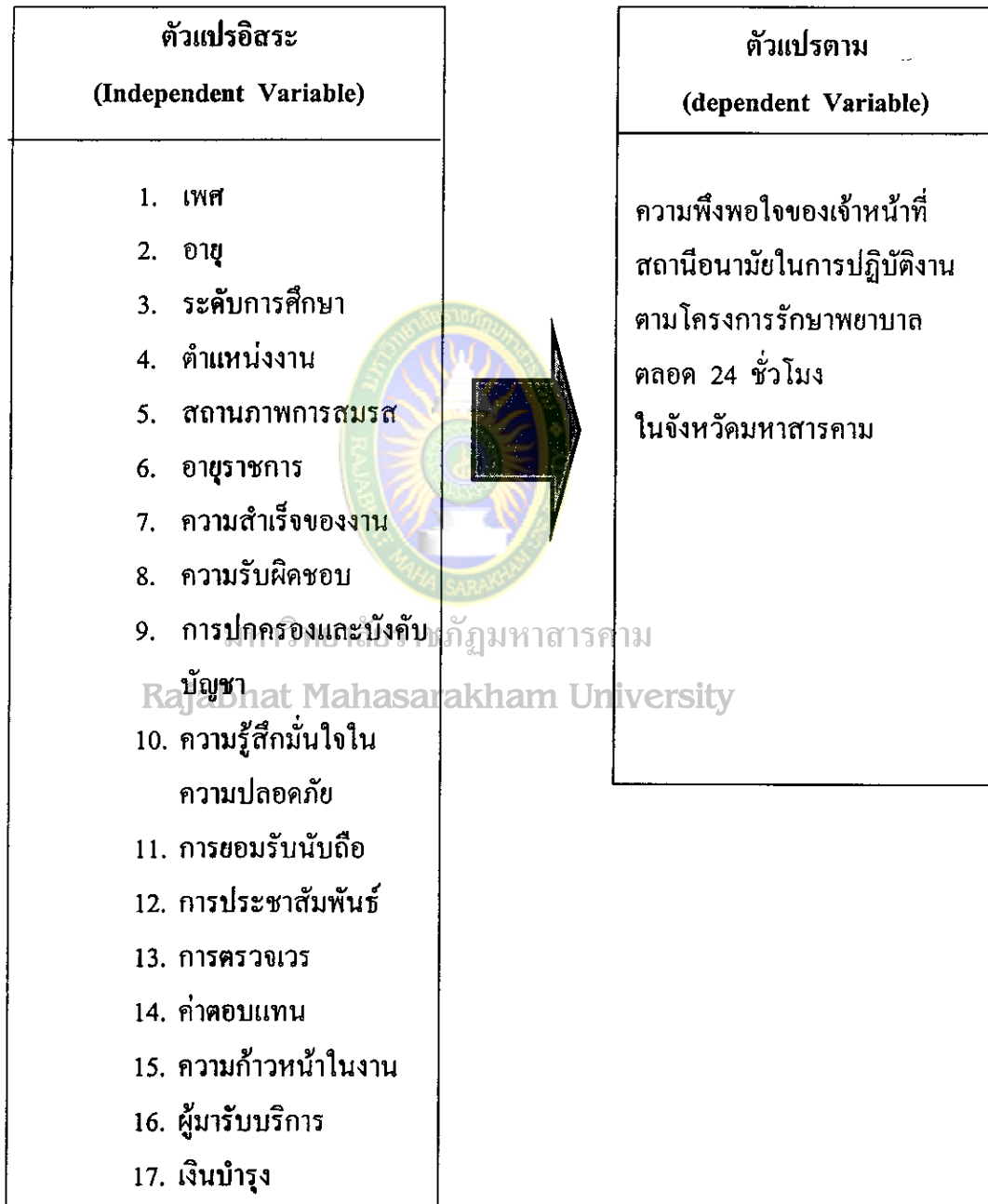
ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้พิจารณาถึงความเกี่ยวข้องกับเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยต่อการปฏิบัติงานตามโครงการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง แล้วได้กำหนดตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่คาดว่า จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามโครงการ รักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งงาน
5. สถานภาพการสมรส
6. อายุราชการ
7. ความสำเร็จของงาน
8. ความรับผิดชอบ
9. การปกครองและการบังคับบัญชา
10. ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย
11. การยอมรับนับถือ
12. การประชาสัมพันธ์
13. การตรวจเวร
14. ค่าตอบแทน
15. ความก้าวหน้าในหน้าที่
16. ผู้มารับบริการ
17. เงินบำรุง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานี อนามัยในการปฏิบัติงานตามโครงการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

สร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังแผนภูมิ นี้



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย