

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุดทางการบริหาร และเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรเกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ยิ่งในปัจจุบันซึ่งมีภาวะการแข่งขันสูง องค์กรทุกแห่งต่างก็แสวงหาคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้าไปทำงาน แต่บางครั้งองค์กรก็ต้องพบกับปัญหา พนักงานไม่สามารถทำงานได้ตามที่คาดหวังไว้ และผลการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุองค์กรจัดคนไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หรืออาจเป็นเพราะตัวเองไม่ได้ทุ่มเทความสามารถในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงไม่มีประโยชน์อะไรที่องค์กรจะมีพนักงานที่ล้วนแล้วแต่มีความรู้ความสามารถ แต่ไม่ได้แสดงศักยภาพในการทำงานของตนออกมาอย่างเต็มที่ เพราะถึงแม้พนักงานจะมีความรู้ความสามารถมากแต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานก็อาจจะทำให้การทำงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จหรือผลงานที่ออกมาขาดประสิทธิภาพได้ ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมต้องหาวิธีหรือเทคนิคที่จะจูงใจให้พนักงานของตนสามารถทุ่มเทการทำงานให้องค์กรได้อย่างเต็มที่

ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตในโลกโลกาภิวัตน์ มีการติดต่อสื่อสารรับส่งข้อมูลถึงกันได้อย่างรวดเร็วการทำงานของหน่วยงานที่สังกัดภาครัฐ หรือบริษัทเอกชนก็ต้องมีการเตรียมองค์กรของตนให้มีความพร้อม เพื่อที่จะสามารถเข้าสู่การแข่งขันที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานก็จะมุ่งในการปรับเปลี่ยนแปลงองค์กร มีปัจจัย 2 ประการ คือ 1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ องค์กรประกอบหลัก คือ องค์กรประกอบทางการตลาดและฐานลูกค้าและองค์กรประกอบด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ นโยบายขององค์กรและกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานหลักขององค์กร โครงสร้างองค์กรและการนำระบบเทคโนโลยีใหม่มาใช้งาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ไม่สามารถที่จะทำงานให้เกิดความสำเร็จได้ ถ้าปราศจากองค์กรประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญ คือ ความพร้อมของคนและวัฒนธรรมขององค์กร

โรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคามเป็นโรงพยาบาลที่ให้การบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไปในพื้นที่สุขภาพรักษาพยาบาลแบบออกหน่วยเคลื่อนที่ บริการส่งเสริมสุขภาพ

การส่งเสริมอนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว การโภชนาการ การสุศึกษา การอนามัยผู้สูงอายุ ดำเนินตามระบบรับ - ส่งผู้ป่วย รวบรวมสถิติข้อมูล ศึกษา ค้นคว้าวิจัยงานด้านการแพทย์ ดำเนินงานให้การศึกษา/อบรม นักศึกษา และบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุข จะเห็นว่า ภารกิจของโรงพยาบาลคือการดูแลสุขภาพประชาชนโดยทั่วไป ดังนั้นพนักงานของโรงพยาบาลจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการจะผสมผสานงานสาธารณสุขทุกรูปแบบ ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย (โรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม, 2552 : 26)

อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์พนักงานโรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม พบว่า พนักงานโรงพยาบาลขาดความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่และคิดว่าตนเองยังไม่ประสบความสำเร็จในการหน้าที่การงาน และการมอบหมายมีปริมาณงานที่มาก ซึ่งในบางครั้งยังไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งพนักงานโรงพยาบาลยังมีความรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องจากเมื่อมีการจัดการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ต่างๆ พนักงานโรงพยาบาลยังขาดระบบการพัฒนาพนักงานและขาดการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมถึงแม้ว่าจะมีการส่งพนักงานไปอบรมอยู่บ้างแต่ยังเป็นไปอย่างไม่เต็มรูปแบบ รวมถึงพนักงานโรงพยาบาลยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า (โรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม, 2552 : 26)

เนื่องจากระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของพนักงานโรงพยาบาลยังดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไม่ครอบคลุม ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลจะใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยการนำกฎ ระเบียบและข้อบังคับ แต่บางครั้งระเบียบที่เคร่งครัดก็ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทั้งสถานที่ในการปฏิบัติงานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดคนโยบายจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานซึ่งบางครั้งพนักงานโรงพยาบาลไม่ได้รับทราบนโยบายจากผู้บังคับบัญชาทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร และพนักงานโรงพยาบาลในบางตำแหน่งต้องประสานงานในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานที่มีคนเป็นจำนวนมาก ซึ่งบางครั้งอาจไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งภาระงานของพนักงานโรงพยาบาลในบางตำแหน่ง มีการติดต่อสื่อสารหรือปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานค่อนข้างน้อย ทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไป (พนักงานโรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม, 2552 : 26)

ด้วยเหตุที่ปัจจุบันพนักงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามภารกิจที่กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นการศึกษาว่าพนักงานโรงพยาบาลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพียงใด จะเป็นประโยชน์สำหรับการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นฐานในการปรับกลยุทธ์การบริหารงานบุคลากรให้เกิด

ประสิทธิภาพในการทำงานส่งผลให้การดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลประสบความสำเร็จตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคาม โดยจำแนกตาม อายุ สายปฏิบัติการ และประสบการณ์ทำงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคามที่มีอายุ สายปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจของพนักงาน โรงพยาบาลไทยอินเทอร์จังหวัดมหาสารคาม ตามกรอบทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two factor theory) ของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) ซึ่งผู้วิจัยได้นำปัจจัยจูงใจ เป็นขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ประกอบด้วย

- 1.1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.1.3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 1.1.4 ความรับผิดชอบ

1.1.5 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1.2 ปัจจัยคำจุน (Maintenance factor) ประกอบด้วย

1.2.1 นโยบายและการบริหาร

1.2.2 การปกครองบังคับบัญชา

1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานโรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคาม จำนวน 165 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานโรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคาม จำนวน 83 คน โดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา คือ

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงานโรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคาม จำแนกเป็น

4.1.1 อายุ

4.1.2 สายปฏิบัติงาน

4.1.3 ประสบการณ์การทำงาน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลไทยอินเทอร์มหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย

4.2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จของงาน

2) การยอมรับนับถือ

3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

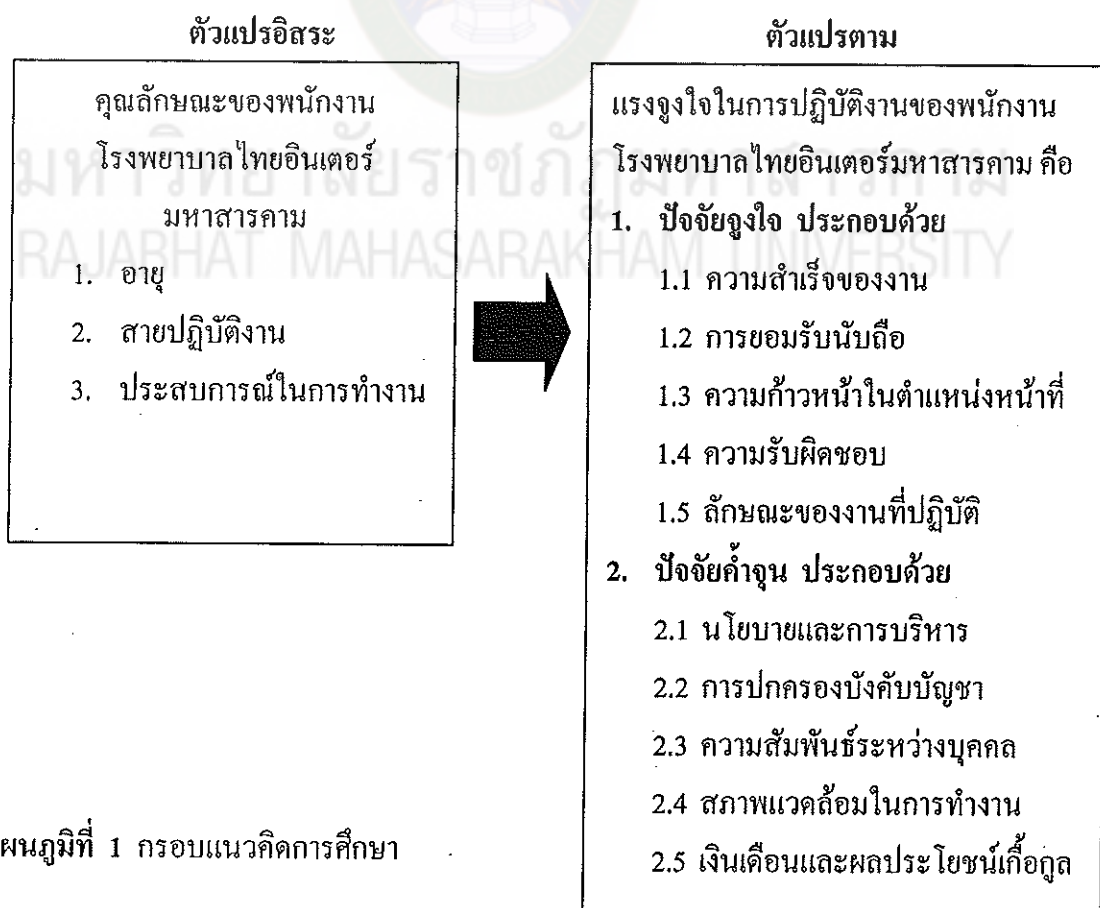
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย

- 1) นโยบายและการบริหาร
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **แรงจูงใจ** หมายถึง ตัวหลักคั้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง ปัจจัยต่างๆที่นำมานั้นอาจจะเป็นรางวัล โบนัส ตำแหน่ง และการลงโทษ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหารคนในองค์กร แรงจูงใจนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้บริหารหรือผู้นาองค์กรสามารถนำไปใช้กับบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสมขององค์กรนั้นๆ

2. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง พลังผลักดันภายในของพนักงาน โรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม ที่กระตุ้นความรู้สึกให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการ และมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก ซึ่งประกอบด้วย

2.1 **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ปัจจัยนี้มักเกิดจากตัวเอง ได้แก่

2.1.1 **ความสำเร็จของงาน** หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งงานที่ทำนั้น อาจจะเป็นงานที่ได้รับมอบหมาย หรือจะเป็นงานที่ไม่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาก็ตาม

2.1.2 **การยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่องชมเชยให้กำลังใจ แสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งได้รับการยกย่องว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งต่อความสำเร็จของงานในหน่วยงาน

2.1.3 **ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่** หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมชาติ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน

2.1.4 **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีโอกาสหรืออิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

2.1.5 **ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานที่บุคลากรปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถให้อยากทำงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ หรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

2.2 **ปัจจัยค้ำจุน** หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

2.2.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

2.2.2 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา มีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำที่ดี

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรและผู้ร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี และทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทมิตร

2.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมและเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน และอื่น ๆ มีความสะดวกสบาย ตลอดจนมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้

2.2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล

3. พนักงานโรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม ยกเว้นฝ่ายบริหารและฝ่ายแพทย์

4. สายการปฏิบัติงาน หมายถึง สายงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงพยาบาลจำแนกตามลักษณะงานที่เป็นภารกิจหลักของโรงพยาบาลและสอดคล้องกับ โครงสร้างของบุคลากร แบ่งเป็น 2 สายตามระบบการจำแนกตำแหน่ง (Position classification) คือ

4.1 สายปฏิบัติการวิชาชีพ คือ กลุ่มทำหน้าที่ปฏิบัติการปฐมพยาบาล ดูแลรักษาผู้ป่วยตั้งแต่แรกรับจนถึงสิ้นสุดการรักษา

4.2 สายปฏิบัติการธุรการ คือ กลุ่มที่ทำหน้าที่งานบริหารและธุรการ กลุ่มที่ทำหน้าที่บริการทางธุรการ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินไหม เจ้าหน้าที่ธุรการ

ประโยชน์การศึกษา

ข้อเสนอดังกล่าวนี้จะนำไปพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคามเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น