

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงรุกจังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จาก ตำรา เอกสาร เอกสารวิชาการ และได้สรุปสาระสำคัญ ตลอดจนแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
3. แนวทางและหลักเกณฑ์ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ตามโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เชียงรุ๊ก พ.ศ.2552

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดงานวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลที่ถูกกระตุ้นแสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ทุ่มเท แรงกาย แรงใจ ในการทำงานให้เจริญก้าวหน้ากล่าวคือ เป็นวิธีการที่ชักนำพฤติกรรมผู้อื่น ให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ(Motive) เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวโยงกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ แต่มูลเหตุสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ (Need)

ความต้องการของบุคคล เกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ของบุคคลนั้นเป็นการขาดความสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก บุคคลจึงมีความต้องการสิ่งต่างๆ และมีความต้องการหลายระดับ ความต้องการของบุคคลแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1.1.1 ความต้องการทางกายภาพหรือความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการ สิ่งจำเป็นแก่ชีวิตและมักมีมาแต่เกิด เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ การเรียนรู้ เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายเป็นแรงขับ (Drive) เบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า ได้แก่ ความหิว

ความกระหาย ความต้องการทางเพศ การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการขับถ่าย เป็นต้น

1.1.2 ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) เป็นความต้องการที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน เกิดขึ้นจากสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย ความยกย่องนับถือ การยอมรับในสังคม และโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

คนมีความต้องการตามธรรมชาติในการดำรงชีวิต และเมื่อคนมาอยู่ในสภาพการทำงานขององค์กร คนมีความต้องการที่ชัดเจนซึ่งคาดหวังจะได้รับจากองค์กรหลายประการ คือ

1. ค่าตอบแทน คนทำงานมีความต้องการค่าตอบแทนเพื่อสนองความต้องการทางกายภาพ ความมั่นคงในชีวิต และความภาคภูมิใจของตน การจัดค่าตอบแทนจึงเป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากมีคุณค่าต่อคนในหลายทรรณะ และมีอิทธิพลเป็นแรงจูงใจสำคัญให้คนทำงาน
2. ความมั่นคงในงาน เป็นความต้องการของคนทำงานเพื่อจะได้มีชีวิตอยู่รอดอย่างถาวรไม่ต้องหวั่นเกรงภัย ที่จะมากระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของตนและครอบครัว
3. ความเป็นเพื่อน เป็นความต้องการทางสังคมที่ต้องการรวมกลุ่มและเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม จึงต้องการความเป็นเพื่อนในชีวิตการทำงานและในชุมชน
4. การยอมรับผลงาน เป็นความต้องการที่มาจากความภาคภูมิใจในตนเอง ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ และได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลในรูปแบบต่างๆ
5. งานที่ดี เป็นความต้องการยอมรับว่างานของตนมีความสำคัญ และเป็นพลังมุ่งไปสู่ความสำเร็จของตนเองและความสำเร็จในชีวิต
6. โอกาสก้าวหน้า เป็นความต้องการที่มาจากความต้องการเด่น ต้องการภูมิใจเมื่อได้รู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้าก็จะมีความหวังมีความมั่นคงในจิตใจ
7. สภาพการทำงานที่สะดวกสบายและปลอดภัย เป็นความต้องการความมั่นคงและเป็นส่วนเสริมความภาคภูมิใจในตำแหน่งการงาน
8. ภาวะผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม เป็นความต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคงและความภาคภูมิใจเนื่องจากผู้นำที่สามารถ จะนำกลุ่มหรือองค์กรให้เจริญก้าวหน้าสำหรับผู้ตามจะมีความภาคภูมิใจที่มีผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม และจะยอมรับผู้นำด้วยความศรัทธา
9. คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิตการทำงานและความต้องการภาคภูมิใจตนเองที่จะปฏิบัติตามคำสั่งที่มีความถูกต้องสมเหตุผลและปฏิบัติหน้าที่ในทิศทางที่ชอบธรรม

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) มาสโลว์ เห็นว่าบุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่ง มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับชั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

มาสโลว์ ได้ให้ลำดับชั้นความต้องการของบุคคลไว้ 5 ชั้น คือ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory) Alderfer ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G. (Existence-Relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ (Feildman และ Arnold 1983: 110) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (Relatedness needs) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs)

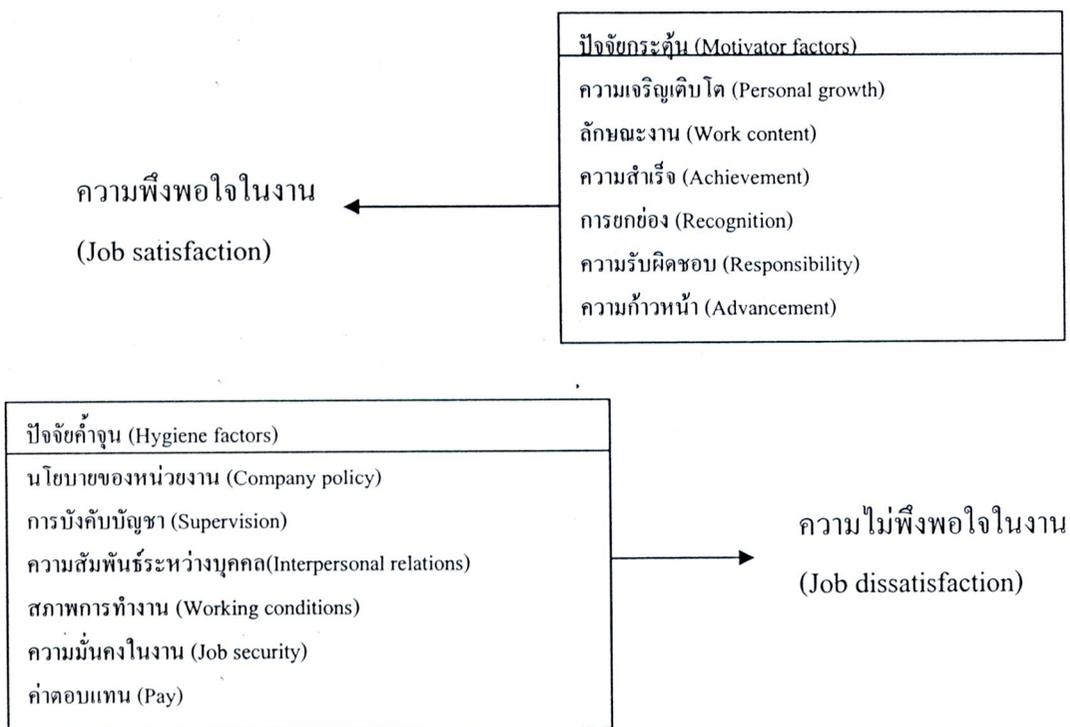
ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Merry's Manifest needs) ทฤษฎีของ Murry สามารถอธิบายได้ว่า ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านสูง และความต้องการด้านอื่นต่ำก็ได้ ความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับกาทำงานของคนมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for affiliation) ความต้องการอิสระ (Needs for autonomy) ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power)

ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's two Factors Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ศึกษาถึงสาเหตุจูงใจให้ทำงาน Herzberg พบว่ามี 2 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) หรือปัจจัยจูงใจ ทำให้คนทำงานมีความรู้สึกพอใจในงาน มีความรู้สึกในด้านดี ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่โดยคนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิต ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะของงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้คนทำงานเกิดความพอใจในการ

ทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รายได้ ตำแหน่งและความมั่นคง ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็จะสามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เพิ่มความไม่พอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงจูงใจได้



ภาพที่ 1 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ปัจจัยกระตุ้น และ ปัจจัยค้ำจุน

1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

มนุษย์เป็นปัจจัยการบริหารที่มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกย่อมเกิดขึ้น โดยมีสาเหตุ มีแรงกระตุ้น และมีจุดมุ่งหมายแตกต่างกัน แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจ แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล มีการศึกษาพบว่า โดยปกติคนจะใช้

ความสามารถในการทำงานเพียง 20-30% แต่เมื่อได้รับการจูงใจเป็นตัวแปรที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มมากขึ้น หากได้รับการจูงใจที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของบุคคลซึ่งแรงจูงใจในการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด และประสบความสำเร็จ เป็นการกระตุ้นให้ความร่วมมืออย่างเต็มกำลังและมีความคิดริเริ่มในการทำงานไปพร้อมๆกัน ดังนั้นผลิตภัณฑ์หรือผลงานจะมีคุณภาพดีหรือไม่ ปริมาณสูงต่ำเพียงใด แรงจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ในการจูงใจบุคลากรในองค์กร มีความสำคัญ ทั้งต่อองค์กร ต่อผู้บริหารและต่อบุคคล ที่ทำงานดังนี้

1.2.1 ความสำคัญต่อองค์กร การจูงใจมีประโยชน์ต่อองค์กรช่วยให้ได้คนดีมีความสามารถร่วมงานกับองค์กร ทำให้องค์กรมั่นใจว่าบุคลากรจะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และช่วยเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ขององค์กร

1.2.2 ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจมีประโยชน์ต่อผู้บริหารช่วยให้การมอบหมายอำนาจ หน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารและเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

1.2.3 ความสำคัญต่อบุคลากร การจูงใจนอกจากจะมีประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บริหารแล้วยังมีประโยชน์ต่อบุคลากรขององค์กรด้วย กล่าวคือ ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และสนองความต้องการของตนเองได้พร้อมๆกัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้สะดวกขึ้น ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องค่าตอบแทนและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

จากแนวคิดความสำคัญของแรงจูงใจข้างต้น จะเห็นว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจและในการจูงใจบุคลากรในองค์กรนับว่า มีความสำคัญทั้งต่อองค์กรโดยรวม ต่อผู้บริหาร และต่อบุคลากรในองค์กร

1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

องค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้เกิดการทำงาน ที่มีส่วนในการจูงใจคนอยากทำงานได้แก่

1.3.1 งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายของงานทำให้เกิดการเก็บกดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ผู้บริหารควรทำให้งานที่จะให้เขาทำ มีลักษณะท้าทายความสามารถให้มากที่สุด

1.3.2 การมีส่วนร่วมในการวางแผน ผู้ปฏิบัติงานจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจสูงถ้าหากเขามีส่วนในการวางแผนงานและกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเขาเอง



1.3.3 การให้การยกย่องและสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องมีอยู่ทุกคน ดังนั้นทุกคนจึงต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนพ้อง ผู้บังคับบัญชา ความต้องการในการให้การยกย่องชมเชยนั้นแตกต่างกันและเป็นสิ่งจูงใจให้การทำงานของบุคคลแต่ละคนแตกต่างกันไปด้วย

1.3.4 การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและให้อำนาจบารมี คนเป็นจำนวนมากต้องการจะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชาและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการคาดหวังว่าจะได้สิ่งเหล่านั้นจากการทำงาน

1.3.5 ความมั่นคงและความปลอดภัย เป็นความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวต่างๆ เช่น สูญเสียตำแหน่ง ความมั่นคงปลอดภัยเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญมาก

1.3.6 ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตัวของเขาเอง ความต้องการนี้ในบางคนรุนแรงมาก โดยเฉพาะผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรจะทำอย่างไรจะทำให้เกิดแรงจูงใจต่ำ

1.3.7 โอกาสในด้านความเจริญเติบโตส่วนตัว คนส่วนมากต้องการที่จะมีการเติบโตทางด้านทักษะวิชาชีพและประสบการณ์ต่างๆ การฝึกอบรม การดูงาน ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน

1.3.8 โอกาสในการก้าวหน้า เช่น ได้รับเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น

1.3.9 เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับงาน สำหรับบางคน เงินเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงมาก ก็อาจเป็นแรงจูงใจสำหรับบุคคลนั้นได้

1.3.10 สภาพการทำงานที่ดี ซึ่งรวมองค์ประกอบ ทั้งด้านกายภาพ และทางด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในงาน

1.3.11 การแข่งขัน เป็นแรงจูงใจที่สำคัญ โดยเฉพาะสำหรับผู้บริหารเนื่องจากผู้บริหารต้องการความเป็นเลิศ

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้คนอยากทำงาน มีหลายประเด็น ทั้งงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่เป็นอิสระ มีความมั่นคงปลอดภัยกับสภาพการทำงานที่ดี โดยเฉพาะเงินเดือนหรือรางวัลที่เกี่ยวกับงาน การแข่งขันสู่ความเป็นเลิศ แล้วได้รับการยกย่องชมเชย และมีโอกาสในความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นเหตุในการจูงใจให้คนอยากทำงาน

1.4 มวลเหตุจูงใจในการทำงาน

มวลเหตุในการจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนแต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535; อ่างถึงในเกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2543)

1.4.1 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ กฎระเบียบ บรรยากาศในการทำงาน

1.4.2 เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวซึ่งมีผลต่อการทำงาน

1.4.3 ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับจากสังคมก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น

1.4.4 เจตคติต่องาน ความรู้สีกว่างานนั้น เป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นการรับผิดชอบต่อสังคม จึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม นอกจากนี้ความถนัด ความสนใจ ความเอาใจใส่ก็มีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

1.4.5 ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถที่จะได้รับความรู้ ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครบังคับ มีอิสระในการทำงาน เหล่านี้เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่ามูลเหตุในการจูงใจกระตุ้นให้คนทำงานมีหลายประการ เช่น สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจเป็นผลตอบแทนในการทำงาน ฐานะทางสังคมและเจตคติต่องาน ทำให้มีความรักและรับผิดชอบต่องาน โดยเฉพาะความมีอิสระในการทำงาน จึงทำให้ผลงานนั้นมีคุณภาพที่ดีเป็นที่พึงพอใจ

1.5 หลักการและเทคนิคในการจูงใจ

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) ได้ให้เทคนิคที่สำคัญในการจูงใจ คือ

1.5.1 เงิน (Money) เป็นสิ่งกระตุ้นที่มีความสำคัญในรูปของเงินเดือน หรือค่าจ้าง องค์การทุกแห่งใช้เงินเป็นตัวกระตุ้นเพื่อแข่งขัน เพื่อจูงใจและดึงดูดบุคคลไว้

1.5.2 การมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมในการทำงานช่วยให้บุคคลมีความรู้ และเข้าใจปัญหาและผลงาน การมีส่วนร่วมย่อม หมายถึง การยอมรับและการผูกพัน ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จ

1.5.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life)

นอกจากนี้ เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543) ได้กล่าวถึง หลักการและเทคนิคในการจูงใจ รวมทั้งวิธีการจูงใจไว้อย่างน่าสนใจ ซึ่งหลักการและเทคนิคในการจูงใจ ที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง หลักการสำคัญในการจูงใจ ดังนี้

การค้นหาลู่ทางที่แท้จริง ที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ในการพิจารณาปัจจัยแห่งพฤติกรรมหากพบว่า พฤติกรรมใดถูกชักนำ

หรือรักษาไว้ได้โดยมีปัจจัยภายในและภายนอกเป็นตัวกำหนด การจูงใจควรเน้นที่ปัจจัยภายนอกมากกว่า ภายใน

การใช้วิธีการทางบวกมากกว่าทางลบ แม้ว่าผู้บริหารจะสามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรม และสามารถรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ด้วยวิธีการทางลบ เช่น การลงโทษ การไม่ขึ้นเงินเดือน แม้ว่าพนักงานจะทำงานหนักก็ทำด้วยความไม่เต็มใจ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมาได้อีก ผู้บริหารจึงควรใช้วิธีการทางบวกมากกว่าทางลบ

การยึดมั่นในคุณธรรม การให้รางวัลตอบแทนต้องเหมาะสมกับงานที่ทำ และต้องให้อย่างเสมอภาคกับบุคคลที่ทำงานอย่างเดียวกัน และมีผลงานระดับเดียวกัน เพราะบุคคลมีแนวโน้มที่จะเปรียบเทียบการทำงานและผลตอบแทนของตนเองกับผู้อื่นๆ หากผู้บริหารเพียงแค่พิจารณาว่าการให้รางวัลตอบแทนเหมาะสมกับผลงานที่บุคคลนั้นกระทำก็ยังไม่ถือว่าเป็นการจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรยึดมั่นในระบบคุณธรรมในการจูงใจ

กล่าวโดยสรุปแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่าหลักการและเทคนิคในการจูงใจที่ผู้บริหารควรนึกถึง ได้แก่ การค้นหาปัจจัยพฤติกรรมของบุคคลโดยเน้นปัจจัยภายนอกมากกว่าปัจจัยภายใน การเน้นวิธีการทางบวกมากกว่าทางลบ การยึดมั่นในคุณธรรม โดยเฉพาะเงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญ การมีส่วนร่วมทำให้เกิดการยอมรับและคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น

1.6 วิธีการจูงใจ

มีผู้กล่าวถึงวิธีการจูงใจไว้หลายท่าน ดังนี้

เวอร์เทอร์และเดวิส (Werther and Davis, 1993: อ้างใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2543) กล่าวถึงวิธีการจูงใจสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 วิธีใหญ่ๆ คือ

1.6.1 การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.6.1.1 สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส คอมมิชชั่น ส่วนแบ่งกำไร เป็นต้น เงินเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต สนองความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยและ สนองความต้องการด้านอื่น และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนกับปัจจัยที่จำเป็นในสังคม การให้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินมีวิธีการหลายแบบ ได้แก่

(1) การจ่ายเป็นเงินตามผลงาน เป็นการจ่ายตามการรับงานเป็นชิ้น เมื่องานสำเร็จก็ได้รับค่าตอบแทนตามชิ้นงานที่ตกลงกัน แต่อาจเกิดปัญหา เช่น คนงานไม่ลงรอยกัน วัตถุประสงค์เสียหายและอาจได้งานที่คุณภาพต่ำ

(2) การจ่ายตามระยะเวลาของการทำงาน เหมือนกับงานในระบบราชการ จะเริ่มด้วยเงินเดือน ในระดับเดียวกันและเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามระยะเวลาของการอยู่ในองค์กรว่า นานเท่าไร วิธีนี้เป็นผลดีต่อสวัสดิการและความมั่นคงของงาน ให้ความรู้สึกที่ดี มีใจรัก

องค์การ แต่คนมีความรู้ วัยหนุ่มสาว อาจไม่พอใจ เพราะเห็นผลช้า คนแก่ ไม่มีโอกาสแสดงความสามารถเต็มที่

(3) การจ่ายตามกำหนดเวลา วิธีการจ่ายเงินแบบนี้ถือว่า คนงานที่ทำงานในระยะเวลาเดียวกันควรจะได้รับค่าจ้างเดียวกันในงานที่เหมือนกัน แต่โดยข้อเท็จจริงที่มีความรู้ ความสามารถอาจจะผลิตได้มากกว่าอีกกลุ่มหนึ่งในช่วงเวลาเดียวกัน ทำให้คนขาดการกระตือรือร้น ในการทำงาน

(4) การจ่ายตามพื้นฐานความจำเป็น การจ่ายวิธีนี้ถือว่าคนโสดมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าคนมีครอบครัว ดังนั้นจึงจ่ายค่าตอบแทนต่างกัน อาจจะถือว่าอาวุโส อายุและเพศ เป็นต้น

(5) การจ่ายตามความตกลง หมายถึงทั้งนายจ้างและลูกจ้าง ตกลงกันว่างานชนิดนี้ ตามความสามารถขนาดนี้ ควรจะได้รับเงินเดือนขนาดไหน เป็นข้อตกลงของทั้งสองฝ่าย การจ่ายในลักษณะนี้มีข้อพิจารณาอยู่ด้วยว่าความสามารถและเป็นความพอใจของทั้งสองฝ่าย

(6) การจ่ายตามผลกำไร เป็นการจ่ายที่ทำตามผลกำไรได้มากก็จ่ายมาก หมายถึง แบ่งกำไรที่ทำให้ผู้ทำงาน วิธีนี้จะเป็นการรวมหุ้นกันทำงาน มีหุ้นส่วนอยู่ด้วยหรือเป็นส่วนตอบแทนในภายหลัง พนักงานจะเป็นส่วนได้รับประโยชน์เมื่อมีกำไรเหลือ จึงมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของกิจการด้วย

1.6.1.2 สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน มีวิธีการต่างๆ ดังนี้

(1) การแข่งขัน เช่น การประกวดผลงาน คนชนะก็จะได้รับเกียรติยศชื่อเสียง แต่ควรระวังการอิจฉาริษยาที่ทำให้คนงานมุ่งชนะกันมากกว่าผลงาน

(2) ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การไม่ถูกไล่ออกจากงานง่ายๆ โดยขาดหลักประกัน ควรจะมีการกำหนดเวลาว่าจ้างหรืออายุงาน และมีหลักประกันในการทำงานมีค่าตอบแทนเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มีประกันชีวิตในงานที่เสี่ยงอันตราย

(3) ความก้าวหน้า ทำให้เห็นผลงานของตนดีขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น ทำให้มีกำลังใจในการทำงานเพราะเป็นความคาดหวังของชีวิต

(4) ความภาคภูมิใจ ดีใจเมื่อได้เห็นผลงานของตนเอง ผลงานที่ดีจะเป็นกำลังใจ ส่วนผลงานที่ไม่ดีก็จะมีโอกาสปรับปรุงแก้ไข

(5) ฐานะทางสังคม หมายถึงความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นความรู้สึกให้อยากทำงาน เช่น มีสิทธิตัดสินใจและออกเสียงในการทำงานของกลุ่ม รู้จุดหมายปลายทางของกลุ่ม ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อการทำงานมากขึ้น

(6) การให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง ผลตอบแทนหรือค่าชม หากผลงานเป็นที่พอใจหรือดีเด่น ขณะเดียวกันก็มีการดำเนินเมื่อมีผลเสียที่เกิดขึ้น ค่าชมเชยหรือสิ่งที่เป็นรางวัล รวมทั้งการลงโทษ ล้วนเป็นสิ่งที่เปลี่ยนพฤติกรรมได้

(7) ให้งานที่เหมาะสม หมายถึง ให้ทำงานเหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ให้งานตามถนัด ให้งานที่ไม่ง่ายและยากเกินไป จะสามารถทำงานให้ได้ดีขึ้น

(8) การทำให้รู้สึกว่างานมีความสำคัญ หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำมีความหมายต่อหน่วยงานของตน ต่อสังคม จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น

(9) การลดความซ้ำซากจำเจ งานที่ซ้ำๆ ทุกวันจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจึงควรพยายามทำสิ่งที่ไม่ให้เกิดความซ้ำซากขึ้น เช่นการจัดระบบงานใหม่ๆ การจัดสถานที่ทำงานใหม่

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดวิธีการจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนข้างต้น จะเห็นว่ามี 2 ประเภท ทั้งสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน มีวิธีการหลายแบบ เช่น การจ่ายเงินตามผลงาน ตามระยะเวลาของงาน จ่ายตามที่ตั้งผล หรือตามผลกำไร และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน มีวิธีการ เช่น การแข่งขันให้ความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะ การส่งเสริมความก้าวหน้า ความภาคภูมิใจ การยอมรับทางสังคม ได้รับรางวัลที่เหมาะสมจากการปฏิบัติงาน

1.6.2 การจูงใจด้วยงาน มีหลายวิธีด้วยกัน คือ

1.6.2.1 การหมุนเวียนงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงงานให้กับบุคคลในแนวนอน หรือในระดับเดียวกัน การหมุนเวียนงานมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริหารต้องการสร้างโอกาสก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคคล โดยการเพิ่มประสบการณ์หรือทักษะให้และเพื่อสร้างความสนใจในการทำงาน ให้บุคคลมีโอกาสร่วมกับความหลากหลายด้านทักษะ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกท้าทายและตื่นตัวกับงานใหม่ๆ

1.6.2.2 การทำงานเป็นกลุ่ม วิธีการจูงใจแบบนี้มีแนวคิดที่ว่าประสิทธิภาพในการทำงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานได้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การได้ร่วมกันทำงานจะสามารถสนองความต้องการทางสังคมของบุคคลได้ แนวคิดดังกล่าวนี้ถูกนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการจูงใจในการทำงาน โดยการสร้างกลุ่มงานขึ้นเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะสนองความต้องการทางสังคมแล้วยังช่วยสร้างความรู้สึกรักใคร่ปรองดองกัน และสามารถสนองความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตได้ เพราะงานที่จัดให้กลุ่มงานทำนั้น มักเป็นงานลักษณะที่บุคคลเดียวไม่อาจทำได้ จึงต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และเมื่อกระทำได้สำเร็จก็ตอบสนองความต้องการขั้นสูงได้

1.6.2.3 การออกแบบงาน องค์การมักประสบปัญหาในการที่จะสนองความต้องการด้านเกียรติยศชื่อเสียงและการยอมรับ ความต้องการความสำเร็จและความหวังในชีวิตแก่บุคลากรในองค์การ ทั้งนี้เพราะตำแหน่งงานบริหารระดับสูงมีอยู่อย่างจำกัด การจูงใจในการทำงานเพื่อสนองความต้องการดังกล่าว กระทำได้โดยการออกแบบงานให้น่าสนใจ น่าตื่นเต้นและ ทำทาสซึ่งมีอยู่ 2 วิธี ด้วยกัน คือ

(1) การขยายงาน (Job Enlargement) คือ การเพิ่มปริมาณงานให้ทำมากขึ้น การเพิ่มปริมาณงานควรเป็นงานในระดับเดียวกัน ทำให้งานน่าตื่นเต้นมากขึ้นเพราะต้องใช้ทักษะในการทำงาน การขยายงานเป็นวิธีที่จะช่วยจูงใจบุคลากรที่ต้องการทำงานเฉพาะด้านหรืองานที่มีลักษณะประจำ ซ้ำซาก ให้ทุ่มเทความสามารถให้กับงานมากขึ้น

(2) การเพิ่มความสำคัญให้กับงาน (Job Enrichment) วิธีการนี้เป็นการออกแบบงานให้น่าสนใจ โดยการกระจายอำนาจ หน้าที่ให้บุคลากรมีอิสระในการทำงานมากขึ้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการจัดการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและควบคุม ตลอดจนการให้โอกาสบุคลากรเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการทำงาน

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดการจูงใจด้วยงานข้างต้น มีวิธีการจูงใจหลายวิธี โดยเฉพาะการให้โอกาสในการในการทำงานที่เหมาะสมด้วยวิธีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน หรือการทำงานเป็นกลุ่ม การออกแบบงานที่เหมาะสมด้วย

1.6.3 การจูงใจด้วยการบริหาร รูปแบบการบริหารที่สามารถจูงใจบุคลากรให้ทำงานอาจแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบดังนี้

1.6.3.1 การบริหารโดยการควบคุม (Management by Control) จากสมมติฐานตามทฤษฎี X ของMcGragor ซึ่งเป็นสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ที่ว่า มนุษย์ไม่ชอบทำงานและพยายามหลีกเลี่ยงงานเสมอ นอกจากนี้มนุษย์ยังไม่ชอบที่จะมีความรับผิดชอบ แต่ก็พยายามแสวงหาความมั่นคง ปลอดภัยให้มากที่สุด จะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีธรรมชาติตามทฤษฎีนี้จะไม่มีความสนใจในงาน และมีแรงจูงใจอยู่ที่ความต้องการขั้นพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย ดังนั้นการจูงใจจึงควรเน้นการบริหารแบบบังคับบัญชาหรือเผด็จการ

1.6.3.2 การจูงใจด้วยการบริหารแบบใช้อำนาจ นี้มีการควบคุมอย่างเคร่งครัด มีการข่มขู่ให้หวาดกลัวว่าไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการและกำหนดโทษไว้สำหรับการหลีกเลี่ยงงานที่มีผลกระทบต่อตอบสนอง ความต้องการพื้นฐาน และความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากร การบริหารโดยการควบคุมนี้จะให้ผลการจูงใจในทันทีทันใดต่อองค์การ อาจสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการควบคุมสูงและต้องใช้เวลาอย่างมากจึงจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เพราะการจูงใจแบบนี้ใช้จูงใจได้เพียงเพื่อให้บุคลากรทำงานตามที่กำหนดให้เท่านั้น และไม่เอื้อให้บุคคลมีความคิดริเริ่ม

สิ่งแปลกใหม่ ลักษณะการบริหารแบบนี้จะเห็นได้ชัดในการบริหารแบบราชการ ซึ่งมีกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ทำให้บุคลากรสนใจแต่จะทำงานให้ได้ตามที่กำหนดไว้เท่านั้นและไม่กล้าที่จะเสี่ยงดำเนินการใดๆ ที่ขัดต่อกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่เป็นที่ไปในทางสร้างสรรค์ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

การบริหารโดยใช้อำนาจปกครองตนเอง (Management by Autonomy) จากสมมติฐานตามทฤษฎี Y ของ McGragor ที่ว่ามนุษย์ชอบกระทำกิจกรรมต่างและมีความสุขกับการทำงาน โดยจะทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร รางวัลและวัตถุประสงค์เป็นที่ยอมรับของตน ตลอดจนการเรียนรู้ที่จะยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบตามสถานการณ์ที่เหมาะสม จะเห็นว่าบุคคลที่มีธรรมชาติตามทฤษฎีนี้ เป็นบุคคลมีความสามารถ ควบคุมตนเองและสั่งการตนเองได้ถ้าสถานการณ์เอื้ออำนวย ดังนั้น บุคคลจะมีความพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นถ้าได้รู้ว่าสภาพแวดล้อมของงานเป็นที่ไปในลักษณะที่ส่งเสริมให้มีอำนาจปกครองตนเอง ได้รับความไว้วางใจ และได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างๆ การบริหารโดยการให้ปกครองตนเองแบบประชาธิปไตย จึงเป็นวิธีการจูงใจในการทำงานเพราะเป็นการบริหารที่ส่งเสริมธรรมชาติที่มีอยู่แล้วในตัวบุคคล

1.6.3.3 การบริหารโดยวัตถุประสงค์ (Management by Objective) การบริหารโดยวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของ Drucker ใช้ได้กับการบริหารทุกระดับ ทุกหน้าที่ ทั้งองค์กรขนาดใหญ่และขนาดเล็ก โดยไม่คำนึงว่าจะมีธรรมชาติแบบใด การบริหารโดยวัตถุประสงค์มีสมมติฐานสำคัญ 2 ประการคือ ประการแรก บุคคลจะทำงานได้ดีถ้ากิจกรรมที่กระทำนั้นมีความสำคัญ คือ ได้รับรู้ ยอมรับและรู้สึกว่าการกระทำนั้นๆ มีจุดมุ่งหมายในการกระทำสูง ประการที่สอง คนส่วนใหญ่จะทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ถ้าได้รับรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์ และคาดหวังจะได้รับรางวัลจากการมีส่วนร่วมช่วยเหลือให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นได้ ดังนั้นการบริหารโดยวัตถุประสงค์จึงควรมีหลักการ คือ อธิบายวัตถุประสงค์ให้เป็นที่เข้าใจ กำหนดวัตถุประสงค์ที่ท้าทายและทำให้เป็นที่ยอมรับ อย่างไรก็ตาม การบริหารโดยวัตถุประสงค์ให้สามารถจูงใจในการทำงานควรคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐาน ดังนี้ เป้าหมายขององค์กร (Organization Goal) กระบวนการบริหารโดยวัตถุประสงค์จะเริ่มต้นโดยที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป้าหมายขององค์กร ให้มีลักษณะครอบคลุมขอบเขตกว้างๆ ไปในเชิงปรัชญามากกว่าเชิงปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดวิธีการจูงใจด้วยการบริหารของ McGragor และ Drucker จะเห็นว่าการบริหารด้วยการควบคุมใช้การจูงใจได้เพียงเพื่อให้บุคลากรทำงานตามที่กำหนดให้เท่านั้น รวมถึงการบริหารโดยให้อำนาจปกครองตนเอง เป็นวิธีการจูงใจให้ส่งเสริมการกระทำตามธรรมชาติที่มีอยู่แล้ว และแนวคิดการบริหารโดยวัตถุประสงค์ในการจูงใจด้วยรางวัลและการยอมรับตามลักษณะงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2541) ได้จำแนกวิธีการจูงใจเป็น 3 วิธี คือ

1. การจูงใจตามหลักประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งมีข้อสมมติฐานเชื่อว่า คนทุกคนต่างไม่ชอบงาน แต่ถ้าพนักงานได้รู้ว่าตนจะได้มีโอกาสได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยแล้ว พนักงานผู้นั้นก็จะยอมปฏิบัติงานด้วยดี ตรงไปตรงมาตามประโยชน์ที่ได้รับ

2. การจูงใจตามหลักผลผลิต ซึ่งเน้นการใช้รางวัลผลตอบแทน โยงเข้ากับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้โดยตรง ภารกิจเกี่ยวกับงานที่ทำจะมีการระบุชัด โดยขณะเดียวกันค่าจ้างเงินเดือน ก็จะมีระบุไว้ชัดเจนตามข้อสมมติฐานของวิธีนี้จะอยู่ที่ว่า หากพนักงานทำงานดีจนได้รางวัลตามผลงานแล้ว เขาก็จะพยายามทำให้ดีต่อไปอีกเรื่อยไป การจูงใจจึงใช้รางวัลเข้าล่อและเร่งการผลิต

3. การจูงใจตามหลักการตอบสนองความต้องการ แนวคิดตามวิธีนี้จะกว้างกว่า โดยยึดถือตามความต้องการพื้นฐานของคน และพยายามมุ่งทำให้งานหรือสภาพงานสามารถตอบสนองความพอใจให้เขาได้มากที่สุดยิ่งขึ้นไป ทั้งนี้โดยอาศัยข้อเท็จจริงที่ว่า คนทุกคนจะมีความต้องการไม่สิ้นสุด ดังนั้น หากผู้บริหารมุ่งพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้มากขึ้นไปเรื่อยๆ แล้วพลังจูงใจของพนักงานก็จะพัฒนาสูงขึ้น จะส่งผลเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทั้งคุณภาพและปริมาณงาน จะเป็นผลดีในระยะยาว ทั้งนี้เพราะงานทุกอย่างจะทำให้เสร็จได้ด้วยคุณภาพจากความคิดริเริ่มของคน การรู้จักควบคุมตนเองโดยตัวผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

กล่าวโดยสรุป วิธีการจูงใจ ของธงชัย สันติวงษ์ มี 3 วิธี คือ การจูงใจตามหลักประโยชน์ต่างตอบแทน การจูงใจตามหลักผลผลิต และการจูงใจตามหลักการตอบสนองความต้องการ

1.7 ทฤษฎีการจูงใจ

นิตยา เพ็ญศิริรักษา(2546),เสนาะ ดิยาวี(2546,สร้อยตระกูล (ตีวยานนท์)อรธธมานะ (2545)และสมยศ นาวิการ(2543)ได้จำแนกทฤษฎีการจูงใจแยกออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่คือ

1.7.1 ทฤษฎีเชิงเนื้อหา หรือทฤษฎีความพอใจหรือทฤษฎีความต้องการ(Content Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นในสาระสำคัญว่า ความต้องการของคนทำให้เกิดการจูงใจหากคนไม่มีความต้องการ การจูงใจเกิดขึ้นไม่ได้ ความต้องการของคนจะเปลี่ยนเป็นพลังภายใน ที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะพยายามบำบัดความต้องการนั้น ความต้องการของคนเป็นเสมือน บัญชีแสดงสิ่งของที่คนต้องการและจะดำเนินการเพื่อให้ได้สิ่งนั้น เมื่อผู้บริหารรู้จักความต้องการเหล่านั้นก็จะจัดระบบค่าตอบแทนขององค์กรให้ตอบสนองและเสริมแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ให้ไปสู่เป้าหมายนั้น ขณะเดียวกันเป้าหมายขององค์กรก็สำเร็จด้วย โดยทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีแรงจูงใจของ อี อาร์ จี ทฤษฎีการจูง

ใจหรือสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้หรือการจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคิลแลนด์

1.7.2 ทฤษฎีกระบวนการ(Process Theory) ทฤษฎีกระบวนการ จะมุ่งที่แรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร ทำไมบุคคลได้เลือกพฤติกรรมทางเลือกบางอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของพวกเขาและพวกเขาได้ประเมินความพอใจอย่างไร ภายหลังจากได้บรรลุเป้าหมายของพวกเขาแล้ว ทฤษฎีกระบวนการจะพยายามอธิบายขั้นตอนที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของบุคคลนั้น โดยทฤษฎีกระบวนการที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

1.7.3 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ทฤษฎีนี้มักถูกเรียกว่า การกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติการหรือการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม ทฤษฎีนี้จะพิจารณาถึงผลที่ติดตามมาของการกระทำในอดีตจะมีอิทธิพลต่อการกระทำในอนาคต บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะว่าในอดีตพวกเขาได้เรียนรู้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวเกี่ยวข้องกับผลผลิตตามมาที่ให้ความพอใจกับเขาและพฤติกรรมอื่นๆจะเกี่ยวข้องกับผลผลิตตามมาที่ให้ความไม่พอใจ ได้แก่ ทฤษฎีการเสริมแรง

ตารางที่ 1 ทฤษฎีการจูงใจในกลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีกระบวนการ และทฤษฎีการเสริมแรง

กลุ่มทฤษฎี	คุณลักษณะ	ทฤษฎีการจูงใจ	ตัวอย่างทางการบริหาร
ทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความต้องการ	มุ่งที่ความต้องการซึ่งปัจจัยกระตุ้น ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม	1.ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 2.ทฤษฎีสองปัจจัย 3.ทฤษฎีแรงจูงใจของฮีอาร์จี 4.ทฤษฎีการจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	การจูงใจโดยการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยเงิน ตำแหน่ง ความสำเร็จ
ทฤษฎีกระบวนการ	มุ่งที่กระบวนการทางความคิดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคล	1.ทฤษฎีความคาดหวัง 2.ทฤษฎีความเสมอภาค 3.ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย	การจูงใจโดยการทำให้บุคคลรับรู้ว่าการใช้ความพยายามผลการปฏิบัติงานหรือรางวัลเป็นสิ่งที่น่าพอใจ
ทฤษฎีการเสริมแรง	มุ่งที่การทำให้บุคคลเรียนรู้จากการเสริมแรงทำให้มีการแสดงพฤติกรรมที่ต้องการซ้ำและลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์	1.ทฤษฎีการเสริมแรง	การจูงใจโดยให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ปรารถนา

ที่มา: นิตยา เพ็ญศิริภา(2546)

การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่อาจกล่าวได้ว่ามีความสำคัญยิ่ง ในสาขาวิชาพฤติกรรมองค์การเพราะการศึกษาเรื่องแรงจูงใจจะทำให้เกิดความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมของบุคคลโดยตรง และอาจก้าวไปถึงระดับการทำนาย รวมถึงการควบคุมของพฤติกรรมบุคคลในองค์การด้วย สำหรับทฤษฎีการจูงใจทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ทฤษฎีเชิงเนื้อหา จะเน้นถึงสภาวะความขาดแคลนซึ่งกลายเป็นความต้องการอันเป็นสาเหตุของพฤติกรรม ความต้องการเป็นเรื่องที่เข้าใจง่าย สามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้ดี นอกจากนี้ยังสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมบุคคลในองค์การได้ดีกว่าทฤษฎีกลุ่มอื่น (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) ธรรมานะ, 2545) ดังนั้น จึงขอกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มของทฤษฎีเชิงเนื้อหา ดังนี้

1. ทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจหรือทฤษฎีความต้องการ(Content Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of need) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาสื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

ก. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น น้ำ อาหาร ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอนและการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้อายุยืนยาวและความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

ข. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัว ต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

ค. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพันหรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

ง. ความต้องการการยกย่องหรือความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง(Esteem Needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ(Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)



จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Self-Actualization) ความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ อี อาร์ จี (ERG Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ อี อาร์ จี ของ Alderfer (Alderfer ERG theory) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545)

ก. ความต้องการในการอยู่รอด หรือความต้องการดำรงชีวิตอยู่ [Existence Needs(E)] เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎี มาสโลว์ คือความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

ข. ความต้องการความสัมพันธ์ [Related Needs(R)] มีลักษณะเป็นรูปธรรม น้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและการยกย่อง

ค. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth Needs (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุดขั้นตอนของAlderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

3. ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก

Herzberg F. et al. (1990) ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจาก ปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียดดังนี้

ก. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จ ความสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานที่เป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงาน ได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำ หรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งาน ไม่ว่าจะเป็งานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน

ข. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เฮอรัชเบอร์ริก กล่าวถึงปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัยว่าเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุนและการปรึกษาหารือ

การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบอำนาจ ความยุติธรรม

นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ จากการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงาน ผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

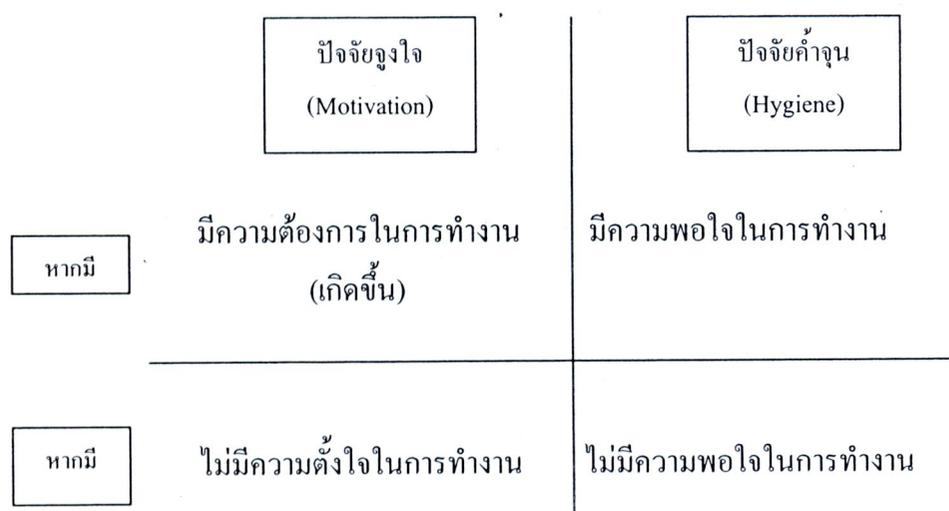
สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึงสภาพความเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต้องงาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงานสภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัวและส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) ได้เปรียบเทียบให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งผู้วิจัยได้เรียบเรียงดังภาพ



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน
ที่มา: เทพนม เมืองแมนและ สวิง สุวรรณ (2540)

จากทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก หากความต้องการด้านปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พอใจแต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสภาพอนามัยของ มนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลดลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ในเวลาเดียวกัน หากความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ ให้กับองค์กร อย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดีในร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด (ตุลา มหาพสุชานนท์, 2547)

สรุปได้ว่าทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ส่วน คือ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานและปัจจัยคำจุนที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยเห็นว่า ทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การทางราชการและผู้บริหารในองค์กรเดียวกันควรเอาปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยภายในมาเป็นเครื่องมือในการ จูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจ ในเวลาเดียวกันก็ต้องตอบสนองหรือใช้ปัจจัยคำจุนควบคู่กันจึงจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

4. ทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้ของแมคเคลแลนด

ทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้ของแมคเคลแลนด (McClelland's Acquired Needs Theory) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกันและเป็นที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรมโดยแบ่งเป็นความต้องการ 3 ประการดังนี้ (ศิริวรรณ เสสรรัตน์และคณะ 2541)

ก. ความต้องการความสำเร็จ [Needs for Achievement (nAchel)] หมายถึงบุคคลต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลมีความต้องการความสำเร็จ จะต่อสู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จส่วนตัว มากกว่ารางวัลในรูปแบบสิ่งของ ต้องการความสำเร็จ (nAchel) จากการวิจัยของ McClelland พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นโดยแสวงหาสถานการณ์ที่สามารถบรรลุความรับผิดชอบส่วนตัวในการแสวงหาคำตอบของปัญหาโดยการรับข้อมูลป้อนกลับอย่างรวดเร็วจากการทำงาน เพื่อสามารถบอกสิ่งที่เขากำลังปรับปรุง และสิ่งที่เขาคั้งเป้าหมายไว้ เขาจะพอใจการทำงานที่มีปัญหาและพร้อมที่จะยอมรับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเอาชนะอุปสรรค

ข. ความต้องการความผูกพัน [Needs For Affiliation (nAff)] หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น จากการวิจัย พบว่า พนักงานมีความสนใจด้านนี้น้อย ความต้องการความผูกพันนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Dale Carnegie's ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเอง และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีสิ่งจูงใจ ด้านความเป็นมิตรและชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน

ค. ความต้องการอำนาจ [Needs for Power (nPow)] หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้ดำเนินการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจ(nPow) สูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล

สรุปได้ว่า ทฤษฎีเชิงเนื้อหา หรือความต้องการเหล่านี้จะมีประโยชน์สำคัญ ภายในวิวัฒนาการของทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีลำดับความต้องการแสดงจุดเด่นของความสำคัญของความต้องการที่ไม่ใช่เศรษฐกิจ เช่น ความต้องการความสมหวังในชีวิตของมาสโลว์ หรือความต้องการความสัมพันธ์ของ แอลเดอร์เฟอร์ ภายในการจูงใจของบุคคล แม้ว่าทฤษฎีความต้องการเหล่านี้จะไม่ถูกสนับสนุนอย่างกว้างขวางก็ตาม ทฤษฎี สองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กได้เพิ่มความตระหนักของผู้บริหารต่อความสำคัญของความแตกต่างระหว่างแหล่งที่มาของแรงจูงใจภายนอก (สภาพแวดล้อมของงาน) และแรงจูงใจภายใน (เนื้อหาของงาน) มากขึ้น ประการสุดท้ายทฤษฎีของแมคเคิลเลนด์ ได้ให้แนวคิดว่าความต้องการบางอย่างจะถูกเรียนรู้ได้ (สมยศ นาวิการ, 2543)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎีแรงจูงใจของ อีอาร์ จี - ของ Alderfer	ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอรัชเบิร์ก	ทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้ของแมคเคิลเลนด์
ความต้องการ ความสมหวังของชีวิต	ความต้องการ การเจริญเติบโต	ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการ ความสำเร็จ
ความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียง	ความต้องการ ความสัมพันธ์	ปัจจัยค้ำจุนหรือ ปัจจัยสุขอนามัย	ความต้องการ อำนาจ
ความต้องการ ทางสังคม	ความต้องการ การดำรงชีวิตอยู่		ความต้องการ ความผูกพัน
ความต้องการ ความปลอดภัย			
ความต้องการ ทางร่างกาย			

ที่มา: สมยศ นาวิการ, 2543

2 แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุข

2.1 ประเภทและจำนวน อาสาสมัครสาธารณสุข

ในปัจจุบัน กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้มีอาสาสมัครสาธารณสุข ในงานสาธารณสุขมูลฐานเพียงประเภทเดียว คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งหมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากชาวบ้านในแต่ละหมู่บ้านและได้รับการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพอนามัย (Change agents) การรื้อข่าวสาธารณสุข การแนะนำเผยแพร่ความรู้ การวางแผนและประสานกิจกรรมพัฒนาสาธารณสุขตลอดจนให้บริการสาธารณสุขด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมสุขภาพ การเฝ้าระวังและป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพและจัดกิจกรรมพัฒนาสาธารณสุขมูลฐานในหมู่บ้าน/ชุมชน โดยกำหนดจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขในหมู่บ้าน/ชุมชน โดยเฉลี่ยดังนี้

- พื้นที่ชนบท: อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) 1 คน ต่อ 8-15 หลังคาเรือน
พื้นที่เขตเมือง: เขตชุมชนหนาแน่น (ชุมชนตลาด) ไม่มีอาสาสมัคร
เขตชุมชนแออัด (อสม.) 1 คน ต่อ 20-30 หลังคาเรือน
เขตชุมชนชานเมือง (อสม.) 1 คน ต่อ 8-15 หลังคาเรือน



ดังนั้น ในหมู่บ้านหนึ่งๆ จะมีจำนวน อสม. ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับจำนวนหลังคาเรือนของหมู่บ้าน/ชุมชนนั้น โดยทั่วไปจะมี อสม. ประมาณ 10-20 คนต่อหมู่บ้าน

2.1.1 คุณสมบัติของ อสม.

2.1.1.1 เป็นบุคคลที่มีภูมิลำเนาในหมู่บ้าน

2.1.1.2 มีความรู้ขั้นต่ำสามารถอ่านออกเขียนได้

2.1.1.3 เป็นบุคคลที่สมัครใจและเสียสละเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงาน

สาธารณสุข

2.1.1.4 เป็นบุคคลที่สนใจเข้าร่วมหรือเคยเข้าร่วมในการดำเนินงาน

สาธารณสุข

2.1.1.5 เป็นบุคคลที่กรรมการหมู่บ้านรับรองว่าเป็นผู้ที่มีความประพฤติดีได้รับความไว้วางใจและยกย่องจากประชาชน

2.1.2 วิธีการคัดเลือก

ให้ใช้วิธีการประชาธิปไตยในการคัดเลือกบุคคลที่เป็น อสม. โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.1.2.1 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจัดประชุม อสม. กรรมการหมู่บ้านและผู้นำอื่นๆ เพื่อชี้แจงให้ทราบถึงเรื่องการคัดเลือก คุณสมบัติ วาระ จำนวน บทบาทหน้าที่ของ อสม. แล้วร่วมกันกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อคัดเลือก อสม. โดยให้กลุ่มผู้นำดังกล่าวเป็นคณะดำเนินการสรรหา

2.1.2.2 แบ่งละแวกบ้าน หรือคุ้มบ้าน คุ้มละ 8-15 หลังคาเรือน แล้วชี้แจงให้ทุกบ้านได้รับทราบ

2.1.2.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีคุณสมบัติในข้อ 2.2.1.2 สมัครเข้ารับการอบรมเป็น อสม.

2.1.2.4 ให้ประชาชนในหมู่บ้าน หลังคาเรือนละ 1 คน เป็นตัวแทนครอบครัวในการเสนอชื่อผู้สมัครเข้าเป็น อสม. ได้ 1 คน

2.1.2.5 คณะดำเนินการสรรหา ซึ่งประกอบด้วย อสม. กรรมการหมู่บ้าน/ชุมชนและผู้นำอื่นๆ ดำเนินการคัดเลือกและลงมติโดยใช้เสียงส่วนใหญ่ เลือกรับการอบรมเป็น อสม. ประจำละแวกบ้านหรือคุ้มบ้าน

อนึ่งการคัดเลือก อสม. สามารถปรับเปลี่ยนได้หากชุมชน หรือคณะกรรมการหมู่บ้านมีความเห็นเป็นอย่างอื่น แต่ต้องเป็นประโยชน์เพื่อส่วนรวมและมีขั้นตอนที่โปร่งใส

2.1.3 การขึ้นทะเบียนเป็นอาสาสมัครสาธารณสุข

สถานภาพของการเป็น อสม. เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับการคัดเลือกผ่านการอบรมและได้รับการประเมินความรู้ ความสามารถตามหลักสูตรความรู้ ทั้งกลุ่มความรู้พื้นฐานและกลุ่มความรู้เฉพาะตามที่กำหนดไว้ จังหวัดจะออกประกาศนียบัตรและบัตรประจำตัวให้ใช้เป็นหลักฐาน โดยรูปแบบอายุบัตรและสิทธิที่ได้รับเป็นไปตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

2.1.4 วาระและการพ้นสภาพการเป็น อสม.

กำหนดให้มีวาระคราวละ 4 ปี เมื่อครบวาระแล้วให้พิจารณาต่อบัตรประจำตัว โดยดูจากผลการดำเนินงาน ร่วมกับการพิจารณาของประชาชนและองค์กรหมู่บ้าน (เจ้าหน้าที่สาธารณสุขไม่ควรที่จะเป็นผู้ถอดถอน อสม. ด้วยตนเองเพราะ อสม. เป็นอาสาสมัครที่เสียสละของประชาชน หากมีความจำเป็นก็ควรใช้การประชุมและปรึกษาหารืออย่างเป็นทางการกับ อสม. ที่มีอยู่รวมทั้งกรรมการหมู่บ้าน เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น)

การพ้นสภาพ

- 1) พ้นสภาพตามวาระ
- 2) ตาย
- 3) ลาออก
- 4) ไม่ได้อยู่อาศัยในหมู่บ้านเป็นเวลาติดต่อกันเกินกว่า 6 เดือน
- 5) ประชาชนลงมติ โดยมีคะแนนเสียงเกินกึ่งหนึ่งของประชาชนในหมู่บ้าน

หรือคณะกรรมการหมู่บ้าน มีมติให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีความประพฤติเสียหายอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียประโยชน์ของหมู่บ้านหรือบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่

2.1.5 การฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขใหม่

การฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขใหม่ หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้อาสาสมัครสาธารณสุขที่คัดเลือกเข้ามาใหม่มีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ มีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถวางแผนการอบรมได้ตามความเหมาะสมของพื้นที่โดยควรมีทั้งส่วนของการให้ความรู้ทางทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติ ให้บริการที่สถานีอนามัยหรือโรงพยาบาลชุมชน รวมทั้งต้องมีการประเมินผลการอบรมว่าสามารถพัฒนาได้ อสม. ใหม่ทุกคน มีความรู้และสามารถทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ เนื้อหาความรู้ที่อบรม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

2.1.5.1 กลุ่มความรู้พื้นฐาน (ภาคบังคับ) : ประกอบด้วยวิชาที่เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานในฐานะอาสาสมัครสาธารณสุข โดยเป็นวิชาที่เกี่ยวกับปัญหาสาธารณสุขหลักๆ ของประเทศ และการบริหารจัดการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในชุมชน ได้แก่

- (1) บทบาทหน้าที่ของ อสม.
- (2) สิทธิของ อสม.
- (3) การถ่ายทอดความรู้และการเผยแพร่ข่าวสารระดับหมู่บ้าน
- (4) การค้นหา วิเคราะห์และแก้ปัญหายาสาธารณสุขในท้องถิ่น
- (5) สุขวิทยาส่วนบุคคล
- (6) การส่งเสริมสุขภาพ การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหา

สาธารณสุข

- (7) การวินิจฉัยอาการ การปฐมพยาบาลและการช่วยเหลือ

เบื้องต้น

- (8) การฟื้นฟูสภาพ
- (9) การส่งต่อผู้ป่วยไปสถานบริการสาธารณสุข
- (10) การจัดกิจกรรม การปฏิบัติงานและการใช้เครื่องมือต่างๆ ใน

ชุมชน.

- (11) การทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนและองค์การบริหารส่วนตำบล

(อบต.) เพื่อการพัฒนางานสาธารณสุขในท้องถิ่น

2.5.1.2 กลุ่มความรู้เฉพาะ เป็นความรู้ในเรื่องที่เป็นปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่และความรู้ด้านนโยบายต่างๆ ในการพัฒนางานสาธารณสุขในแต่ละท้องถิ่นและความรู้ในด้านการพัฒนาอื่นๆ ที่มีผลต่อสุขภาพของประชาชน โดยจังหวัดสามารถปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรได้ตามความเหมาะสม ซึ่งเนื้อหาอาจแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.6 การพัฒนา อสม. ต่อเนื่อง

การพัฒนา อสม. ต่อเนื่องหมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการเสริมเพิ่มเติมหรือฟื้นฟูความรู้ ความสามารถของ อสม. ให้มีความก้าวหน้า ต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาของการเป็น อสม. เพื่อให้ อสม. มีศักยภาพที่เหมาะสม สอดคล้องกับการแก้ปัญหา และการพัฒนางานในพื้นที่ โดยแบ่งได้เป็น 3 ด้านคือ

2.1.6.1 ด้านความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีหน้าที่เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านสาธารณสุข ตามความเหมาะสมของชุมชน สภาพท้องถิ่น และสภาพปัญหาต่อเนื่องกัน โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น

การฝึกอบรมต่อเนื่อง คือการจัดการอบรมให้ความรู้ ทักษะ เพิ่มเติม ในเนื้อหาวิชาต่างๆ หลังจากที่ได้รับ การฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานแล้ว โดยควรเลือกวิชาที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่และปัญหาของท้องถิ่น ได้แก่ การวางแผน การบริหารจัดการ โครงการ การบริหารจัดการงานสาธารณสุขในชุมชน การเป็นผู้นำ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การ ประชาสัมพันธ์ ความมีคุณธรรมและจริยธรรม ฯลฯ

การฝึกปฏิบัติ (Learning by doing): คือการจัดให้ อสม. ได้เรียนรู้ ด้วยการฝึกปฏิบัติงาน เช่น การให้ฝึกปฏิบัติในสถานอนามัย หรือ ในโรงพยาบาลชุมชน โดยเป็น ผู้ช่วยในการให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ ฝึกปฏิบัติงานใน ศสมช. หรือให้จัดกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหา ในชุมชน ร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

การเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการศึกษาแบบเรียนด้วยตนเองและ เอกสารความรู้ต่าง

การศึกษาดูงานระหว่างหมู่บ้าน โดยการจัดให้ อสม. ไปศึกษาดูงาน หมู่บ้านอื่นที่มีความก้าวหน้าในการพัฒนา เพื่อเป็นแบบอย่างและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกัน และกัน

การถ่ายทอดความรู้ด้วยสื่อต่างๆ เช่น สื่อทางไกล วิดีโอ เทป การประชุมปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การประชุม ร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

การนิเทศติดตาม เวลาทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน

2.1.6.2 การพัฒนาด้านการศึกษาสายสามัญ การพัฒนาการศึกษาสายสามัญ ถือเป็นการพัฒนาอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญควบคู่ไปกับด้าน สาธารณสุข เนื่องจากการ เปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน มีผลต่อการดำเนินชีวิตของทุกคน ดังนั้นการพัฒนาคน โดยเฉพาะผู้ที่เป็นแกนนำให้มีความพร้อมที่จะปรับตัว รู้จักคิด ตัดสินใจ ได้อย่างเท่าทันสังคม เลือ กที่จะนำความก้าวหน้าและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและชุมชนได้ จึงเป็น เรื่องที่มีความจำเป็น การให้การศึกษาจึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่ต้องเร่งดำเนินการ นอกจากนี้การ พัฒนา ยังเป็นการตอบสนองต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแผนฯ 8 ซึ่งจากการสำรวจ ข้อมูลอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั่วประเทศ ประมาณ จำนวน 900,000 คน พบว่ามี พื้นฐานการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 อยู่ถึง 419,590 คน คิดเป็นร้อยละ 64.23 กระทรวง สาธารณสุขจึงกำหนดเป็น เป้าหมายหลักที่ต้องสนับสนุนให้เรียนจบประถมศึกษาปีที่ 6 และได้ ร่วมมือกับกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ จัดวางแนวทางการร่วมมือจัด การศึกษานอกโรงเรียนให้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและจัดทำเกณฑ์การเทียบโอน

ผลการเรียน เพื่อให้ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สามารถนำผลการเรียนที่ได้รับจากการฝึกอบรม และผลการปฏิบัติงานมาใช้เทียบโอนได้ในบางหมวดวิชาทำให้สามารถเรียนจบ ได้เร็วกว่าบุคคลธรรมดาทั่วไป

2.1.6.3 ด้านการพัฒนาด้านสังคม การพัฒนาด้านสังคม ในที่นี้ หมายถึง การให้ความรู้ในแนวกว้างเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่างๆ ใน สังคม อาทิ เช่น เรื่อง ความก้าวหน้าของข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีต่างๆ การศึกษา การส่งเสริมอาชีพ การย้ายถิ่น แรงงาน ต่างชาติ การเมืองการปกครอง การกระจายอำนาจ บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล หน่วยงาน สาธารณสุข วัฒนธรรมท้องถิ่นกับสุขภาพ สิ่งแวดล้อม โดยวิธีการสอดแทรกไปในการประชุม ต่าง ๆ หรือส่งเสริมให้ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ได้ศึกษาจากสื่อทางไกล เช่น จากระายการ โทรทัศน์ของช่องต่าง ๆ โดยเฉพาะช่อง 11 และทางสื่อไทยคม ซึ่งในปัจจุบันสิ่งเหล่านี้มีผล เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตและสุขภาพของคนทั่วไป การให้ความรู้พูดคุยกับ อสม.ในเรื่องเหล่านี้ จึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ชุมชน มีการปรับตัวในทิศทางที่เหมาะสม มีผลต่อการพัฒนา สุขภาพและการบรรลุคุณภาพชีวิต

2.2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของ อสม.

สำนักงานคณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน (2542) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีบทบาทในการเป็นผู้นำการดำเนินงานพัฒนาสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิตของ ประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นตัวกลางการเปลี่ยนแปลง (Change Agents) พฤติกรรมด้านสุขภาพ ของประชาชนในชุมชน และมีหน้าที่แก้ไขร้าย กระจายข่าวดี ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ ประชาชน ดำรงตนเป็นตัวอย่างที่ดี

2.2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของ อสม.

2.2.1.1 เป็นผู้สื่อข่าวสารสาธารณสุขระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนใน หมู่บ้าน นัดหมายเพื่อนบ้านมารับบริการสาธารณสุข แจกข่าวสารสาธารณสุข เช่น การเกิด โรคติดต่อที่สำคัญหรือโรคระบาดในท้องถิ่น ตลอดจนข่าวความเคลื่อนไหวในกิจกรรมสาธารณสุข รับข่าวสารสาธารณสุขแล้วแจ้งให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในท้องถิ่นทราบอย่างรีบด่วนในเรื่องสำคัญ เช่น เรื่องโรคระบาดหรือโรคติดต่อต่างๆรับข่าวสารแล้ว จดบันทึกไว้ในสมุดบันทึกผลการ ปฏิบัติงานของ อสม.

2.2.1.2 เป็นผู้ให้คำแนะนำถ่ายทอดความรู้แก่เพื่อนบ้านและแกนนำสุขภาพ ประจำครอบครัวในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การใช้สถานบริการสาธารณสุขและการใช้ยา การรักษา อนามัยของร่างกาย การให้ภูมิคุ้มกันโรค การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และการจัดหาน้ำสะอาด โภชนาการและการสุขาภิบาลอาหาร การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อประจำถิ่น การอนามัยแม่

และเด็ก และการวางแผนครอบครัว การดูแลรักษาและป้องกันสุขภาพเหงือกและฟัน การดูแล และส่งเสริมสุขภาพจิต การป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุ อุบัติภัยและโรคไม่ติดต่อที่สำคัญ การป้องกันและแก้ไขมลภาวะและสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษเป็นภัย การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การจัดหาจำเป็นไว้ในชุมชนและการส่งเสริมการใช้ สมุนไพรและแพทย์แผนไทย ฯลฯ

2.2.1.3 เป็นผู้ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ได้แก่ การส่งต่อผู้ป่วย และการติดตามดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อมาจากสถานบริการ การจ่ายยาเม็ดคุมกำเนิด ในรายที่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้ตรวจแล้ว และจ่ายถุงยางอนามัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เช่น เกี่ยวกับ บาดแผลสดกระดูกหักข้อเคลื่อน ฯลฯ

2.2.1.4 หมุนเวียนกันปฏิบัติงานที่ สสมช. โดยมีกิจกรรมที่ควรดำเนินการ ได้แก่

- (1) จัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหมู่บ้าน
- (2) ถ่ายทอดความรู้ และจัดกิจกรรมตามปัญหาของชุมชน
- (3) ให้บริการที่จำเป็น ใน 14 กิจกรรมสาธารณสุขมูลฐาน

2.2.1.5 เฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสาธารณสุขในหมู่บ้าน เช่น เฝ้าระวัง ปัญหาโภชนาการ โดยการชั่งน้ำหนักเด็กและร่วมแก้ไขปัญหาเด็กขาดสารอาหารและขาดธาตุ ไอโอดีน เฝ้าระวังด้านอนามัยแม่และเด็ก โดยการติดตามหญิงมีครรภ์ให้มาฝากท้องและตรวจครรภ์ ตามกำหนดและให้บริการชั่งน้ำหนักหญิงมีครรภ์เป็นประจำทุกเดือน ติดตามเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี และตรวจสุขภาพตามกำหนด เฝ้าระวังด้านสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคโดยการติดตามให้มารดาंनाเด็ก ไปรับวัคซีนตามกำหนดและเฝ้าระวังเรื่องโรคติดต่อประจำถิ่น โดยการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย เป็นต้น

2.2.1.6 เป็นผู้นำในการบริหารจัดการวางแผน แก้ปัญหาและพัฒนาชุมชน โดยใช้งบประมาณหมวดอุดหนุนทั่วไปที่ได้รับจากกระทรวงสาธารณสุข หรือจากแหล่งอื่นๆ

2.2.1.7 เป็นแกนนำในการชักชวนเพื่อนบ้านเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนางาน สาธารณสุขของชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยใช้กระบวนการ จปฐ.และรวมกลุ่มในการพัฒนา สังคมด้านต่าง ๆ

2.2.1.8 ดูแลสิทธิประโยชน์ ด้านสาธารณสุขของประชาชนในหมู่บ้าน โดย เป็นแกนนำในการประสานงานกับกลุ่มผู้นำชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กระตุ้น ให้มีการวางแผนและดำเนินงานเพื่อพัฒนาสาธารณสุขของหมู่บ้าน

2.2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของ อสม. ตาม 14 กิจกรรม สาธารณสุขมูลฐาน (สำนักงานคณะกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน, 2536)

เป็นกิจกรรมให้ประชาชนที่เป็นผู้นำเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือบริการประชาชนกันเอง เดิมนั้นองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้กำหนดไว้ย่อย่างต่ำ 8 กิจกรรม ต่อมาระยะหนึ่งประเทศไทยเพิ่มเป็น 10 กิจกรรม แต่ในปัจจุบันเพิ่มอีก 4 กิจกรรม รวมเป็น 14 กิจกรรม (สำนักงานคณะกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน, 2537) ดังนี้ โดยมีตัวย่อคือ NEWSITEM-MD-ECAA

N=Nutrition (การโภชนาการ) ได้แก่ การชั่งน้ำหนักเด็กและร่วมแก้ไขปัญหาเด็กขาดสารอาหาร และขาดธาตุไอโอดีน

E=Education (การสุขศึกษา) ได้แก่

ก. เป็นผู้แจ้งข่าวสารสาธารณสุขแก่เพื่อนบ้านในเขตรับผิดชอบ

1. นัดหมายเพื่อนบ้านมารับบริการสาธารณสุข
2. แจ้งข่าวการเกิดโรคที่สำคัญหรือโรคระบาดในท้องถิ่น
3. แจ้งข่าวความเคลื่อนไหวในกิจกรรมสาธารณสุข

ข. เป็นผู้รับข่าวสารสาธารณสุขและข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเพื่อน อสม. และเพื่อนบ้าน

1. รับข่าวแล้วแจ้งให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในท้องถิ่นทราบอย่างรีบด่วนในเรื่องสำคัญ

2. รับข่าวสารแล้วจดบันทึก “สมุดบันทึกผลการปฏิบัติงานของ อสม.”

ค. เป็นผู้ให้คำแนะนำถ่ายทอดความรู้และชักชวนเพื่อนบ้านเข้าร่วมพัฒนางานสาธารณสุขในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การใช้สถานบริการและการใช้ยา การให้ภูมิคุ้มกันโรค การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและการจัดหาน้ำสะอาด การโภชนาการ การป้องกันและควบคุมโรคประจำถิ่น การวางแผนครอบครัว การอนามัยแม่และเด็ก การดูแลรักษาและป้องกันสุขภาพเหิงือกและฟัน การดูแลและส่งเสริมสุขภาพจิต การป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุ อุบัติภัยและโรคไม่ติดต่อที่สำคัญ การป้องกันและแก้ไขมลภาวะและสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษภัย การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การปฐมพยาบาล/รักษาพยาบาล รวมทั้งการส่งเสริมการใช้สมุนไพรและแพทย์แผนไทย

W=Water Supply and Sanitation (การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและจัดหาน้ำสะอาด) ได้แก่ การควบคุมคุณภาพน้ำบริโภค (ใช้น้ำยาตรวจหาแบคทีเรีย การเติมคลอรีนในน้ำบริโภค) การจัดหา/แนะนำให้มีภาชนะใส่น้ำ การจัด/แนะนำให้มีที่รองรับขยะและกำจัดขยะ การแนะนำสร้างและใช้ส้วม

S=Surveillance for Local Disease Control (การควบคุมโรคติดต่อประจำถิ่น)

I=Immunization (การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค) ได้แก่ การติดตามให้มารดา นำเด็กไปรับวัคซีนตามกำหนดการให้ความรู้เกี่ยวกับวัคซีนต่างๆ

T=Simple Treatment (การรักษาพยาบาลเบื้องต้น) ได้แก่

ก. การให้บริการช่วยเหลือ และรักษาพยาบาลตามอาการในเรื่อง ไข้ตัวร้อน ปวดท้อง ไข้มาลาเรีย ปวดหัว ปวดเมื่อย ปวดหลัง ท้องผูก ท้องเดิน เจ็บหู เหน็บชา ไข้มึนตมและจุด ไอ ปวดเอว ฝี พยาธิลำไส้ ผื่นคันบนผิวหนัง โลหิตจาง เจ็บตา

ข. ให้การปฐมพยาบาลเกี่ยวกับ บาดแผลสด เป็นลม น้ำร้อนลวก ยาพิษ สุนัขกัด กระจกหัก ข้อเคลื่อน ไฟไหม้ จมน้ำ งูกัด

ค. ส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการสาธารณสุขและติดตามดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อมาจากสถานบริการ

E=Essential Drugs (การจัดหายาที่จำเป็นไว้ในชุมชน) ได้แก่ การจัดกลุ่มฟื้นฟูการแพทย์แผนไทย/สมุนไพรในหมู่บ้าน การจัดหาและจำหน่ายยาสามัญประจำบ้าน

M=Maternal and Child Health and Family Planning (การอนามัยแม่และเด็กและการวางแผนครอบครัว) ได้แก่

ก. ติดตามหญิงมีครรภ์ให้มาฝากครรภ์/ตรวจครรภ์ตามกำหนดและชั่งน้ำหนักหญิงมีครรภ์เป็นประจำทุกเดือน

ข. ติดตามเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีมาตรวจสุขภาพตามกำหนด

ค. จ่ายยาเม็ดคุมกำเนิดในรายที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้ตรวจแล้ว (รายเก่า) และจ่ายถุงยางอนามัย

M =Mental Health (การสุขภาพจิต) ได้แก่ การให้คำแนะนำด้านสุขภาพจิต การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย

D=Dental Health (การทันตสาธารณสุข) ได้แก่ การจัดหาและจำหน่ายแปรงสีฟัน ยาสีฟัน

E =Environmental Health (การป้องกัน/แก้ไขมลภาวะและสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษภัย) ได้แก่ การตรวจคุณภาพแหล่งน้ำของชุมชน การตรวจสอบคุณภาพอากาศ และร่วมมือประสานงานกับองค์กรต่างๆ เพื่อเฝ้าระวังและจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน

C=Consumer Protection (การคุ้มครองผู้บริโภค) ได้แก่ การจัดกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านสาธารณสุขของประชาชนในชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่



สาธารณสุขสำรวจร้านขายของชำในหมู่บ้าน เพื่อเฝ้าระวังการกระทำผิดกฎหมาย เช่น การจำหน่าย ยาหม้อ ยาสูบ อาหารที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่มี อย. เป็นต้น

A=Accident and Non-communicable Disease Control (การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุ อุบัติภัยและโรคไม่ติดต่อ) ได้แก่ การจัดกลุ่มป้องกันอุบัติเหตุอุบัติภัยในชุมชน วัด ความดันโลหิต ตรวจน้ำตาลในปัสสาวะ จัดกลุ่มบำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ

A=AIDS (การป้องกันและควบคุมโรคเอดส์) ได้แก่ การจัดกลุ่มป้องกันการแพร่โรคในชุมชน การแจกจ่ายถุงยางอนามัยป้องกันโรคเอดส์

นอกจากนั้น อสม. ควรเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน ตามกระบวนการ จปฐ. (ความจำเป็นพื้นฐาน) และเป็นแกนกลางในการประสานการดำเนินงาน สาธารณสุขหมู่บ้าน โดยการกระตุ้นให้มีการประชุมวางแผนและร่วมดำเนินงานสาธารณสุขระหว่างกลุ่มอาสาสมัคร กรรมการหมู่บ้านและกลุ่มผู้นำอื่นๆ ตลอดจนเป็นผู้ประสานการดำเนินงานระหว่างชุมชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

จากการทบทวนความเป็นมา บทบาทและหน้าที่ สามารถสรุปได้ว่า อสม. เกิดขึ้นจากการนำเอาแนวคิดการสาธารณสุขมูลฐานมาใช้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 และมีการพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน บทบาทหน้าที่ของ อสม.สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เป็นผู้สื่อข่าวและประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับประชาชน
2. เป็นผู้แนะนำและถ่ายทอดความรู้ทางด้านสุขภาพให้กับประชาชน
3. เป็นผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ประชาชน โดยหมุนเวียนกันปฏิบัติงานที่

สสมช. ประจำหมู่บ้าน

4. เฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน เช่น การเฝ้าระวังทางโภชนาการ การเฝ้าระวังและป้องกันโรคประจำถิ่นเช่น โรคไข้เลือดออก การติดตามการได้รับวัคซีน ฯลฯ

5. จัดทำแผนแก้ปัญหาและพัฒนางานสาธารณสุขในหมู่บ้านและเป็นแกนนำทางด้านสุขภาพชักชวนประชาชนเข้ารวมการพัฒนาสุขภาพและคุณภาพชีวิตในหมู่บ้าน

6. มีบทบาทหน้าที่ตาม 14 กิจกรรมในงานสาธารณสุขมูลฐาน

2.3 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของ อาสาสมัครสมัครสาธารณสุข (อสม.)

กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการ ให้สิทธิประโยชน์แก่อาสาสมัครสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2550-2552) สรุปได้ ดังนี้

2.3.1 ด้านการศึกษา กระทรวงสาธารณสุขได้ประสานกับ กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ จัดหลักสูตรการศึกษาพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 (ฉบับปรับปรุง)

พ.ศ.2548 สายสามัญในระดับประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาสำหรับ อสม. โดยสามารถนำผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ อสม. ไปใช้เทียบโอนผลการเรียนในบางวิชา ซึ่งสามารถเรียนจบได้เร็วกว่าบุคคลทั่วไป

2.3.2 จัดทำบัตรประจำตัวให้ อสม.ทุกคน มีอายุคราวละ 2 ปี

2.3.3 ได้รับส่วนลดค่าโดยสารรถไฟ อสม.ทุกคนได้รับส่วนลด 20% ของค่ารถไฟโดยสารชั้น 3 ในช่วงเดือน มิถุนายน-กันยายน ของทุกปี

2.3.4 ได้รับการช่วยเหลือค่าห้องพิเศษและค่าอาหารร้อยละ 50 ของอัตราที่กำหนด ในกรณีเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐได้ทั้งครอบครัวและระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2550 ให้สิทธิกับ อสม.ที่ปฏิบัติงานมาแล้วตั้งแต่สิบปีขึ้นไป หรือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านดีเด่น ระดับจังหวัด ระดับเขต ระดับภาคและระดับชาติ ให้ได้รับการยกเว้นค่าห้องพิเศษและค่าอาหารพิเศษ ให้เป็นสิทธิเฉพาะตัว

2.3.5 ได้รับรางวัลและใบประกาศเกียรติคุณ เมื่อเป็น อสม.ดีเด่น ระดับต่างๆ

2.3.6 ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ โดยมีทั้งหมด 3 ชั้น ได้แก่ 1) เหรียญเงินดิเรกคุณาภรณ์ 2) เหรียญทองดิเรกคุณาภรณ์ 3) เบญจมาภรณ์

2.3.7 ให้ทุนการศึกษาแก่นบุตร อสม.ในระดับประถมศึกษาถึงปริญญาตรี โดยการคัดเลือกจาก อสม.ที่มีผลงานดีเด่นในระดับอำเภอปีละ 1 ครั้ง

2.3.8 การจัดสรรโควตา ให้แก่ อสม.และบุตรธิดา เข้าศึกษาในหลักสูตรต่างๆ ของกระทรวงสาธารณสุขทุกปี

2.3.9 ได้รับเงินค่าป่วยการ เดือนละ 600 บาทต่อคนโดย อสม.ปฏิบัติงานตามโครงการส่งเสริมสุขภาพอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เชียงรุก พ.ศ. 2552

2.3.10 การเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย ในการออกปฏิบัติงานบริการสุขภาพในภาวะฉุกเฉินของ อสม.กรมบัญชีกลาง ได้อนุมัติให้เบิกจ่ายค่าตอบแทน อสม.ผู้ปฏิบัติงานบริการสุขภาพในภาวะฉุกเฉินให้ทางราชการ ได้เท่าที่จ่ายจริงในอัตราวันละไม่เกิน 100 บาท(หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่กค 0409.7/10285 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2549)

2.3.11 การสนับสนุนค่าใช้จ่าย ในการเดินทางแก่ อสม.ดีเด่นของตำบล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีหนังสือแจ้งว่า ผู้ที่ได้รับอนุมัติให้เข้าร่วมประชุม ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามนัยหนังสือ กระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0808.3/ว 947 ลงวันที่ 14 มีนาคม 2546 และกรณี ผู้ที่ได้รับอนุมัติไม่เข้าหน้าที่

ท้องถิ่น ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 6 ทั้งนี้การเบิกค่าใช้จ่ายดังกล่าวต้องคำนึงถึงสถานการณ์คลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสำคัญ(หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ มท 0808.2/2173 ลงวันที่ 14 มีนาคม 2548)

2.4 แนวทางและหลักเกณฑ์ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เชียงรุก พ.ศ. 2552

จากการที่กระทรวงสาธารณสุข ได้นำการสาธารณสุขมูลฐาน มาเป็นกลวิธีหลัก ในการสาธารณสุขของประเทศ ภายใต้หลักการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเองในรูปแบบของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นแกนนำในการพัฒนาด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนในชุมชน จนถึงปัจจุบัน มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมากกว่า 900,000 คน กระจายอยู่ครอบคลุมทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ มีบทบาทในการดูแลสุขภาพเหลือประชาชนทางด้านสุขภาพและเป็นกำลังสำคัญของกระทรวงสาธารณสุขมานานกว่า 30 ปี

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของประชาชนเชิงรุกอย่างเป็นระบบ จึงมีนโยบายสนับสนุนค่าตอบแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทั่วประเทศปฏิบัติงานเชิงรุกในการส่งเสริมสุขภาพ ในท้องถิ่นและชุมชน การดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ การดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาล และการเฝ้าระวังโรคในชุมชน โดยจัดให้มีสวัสดิการค่าตอบแทนให้แก่ อสม.เพื่อสร้างแรงจูงใจ หนุนเสริมให้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพและเป็นการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของ อสม.ในพื้นที่ โดยคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติงบประมาณกลางปี กระตุ้นเศรษฐกิจ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน สามพันล้านบาท ให้แก่กระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นค่าป่วยการของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทั่วประเทศ ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขเชิงรุก ในอัตราคนละ 600 บาทต่อเดือน เป็นระยะเวลา 6 เดือนตั้งแต่เดือน เมษายน – กันยายน 2552 ภายใต้ชื่อโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เชียงรุก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง การดูแลสุขภาพมารดาและทารก การดูแลเด็กไทยให้เจริญเติบโตอย่างแข็งแรงและสมบูรณ์ทั้ง ทางด้านร่างกายและจิตใจ มีสติปัญญาที่ดี การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ การดูแลสุขภาพผู้พิการ ตลอดจน การแก้ไขปัญหา และพัฒนาด้านสาธารณสุขอื่นๆ ในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทั่วประเทศสามารถปฏิบัติงานในเชิงรุกในการส่งเสริมสุขภาพในท้องถิ่นและชุมชน การดูแลเด็ก ผู้สูงอายุและผู้พิการ ตลอดจนการจัดกิจกรรมการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสาธารณสุขของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สร้างกระแสการเคลื่อนไหวของประชาชน ให้มีส่วนร่วมพัฒนาสุขภาพด้านสาธารณสุขของชุมชน และเสริมสร้างขวัญ กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

3. บทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงบประมาณ จัดสรรงบประมาณค่าป่วยการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ.2552 ภายใต้โครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงรุก ให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ในงบประมาณหมวดเงินอุดหนุน

3.1 ส่วนกลาง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมี 2 หน่วยงานหลัก คือ กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งงบประมาณจะผ่านทางกระทรวงมหาดไทย แต่รายละเอียดของงานและกิจกรรมดำเนินการ โดยกระทรวงสาธารณสุข

3.2 ระดับจังหวัด

งบประมาณที่ได้รับจากส่วนกลาง ถูกโอนมาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ดำเนินการจัดทำโครงการฯ เพื่อขอรับงบประมาณจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณให้กับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในระดับอำเภอผ่าน โรงพยาบาลชุมชน แล้วโอนจ่ายผ่านทางสถานีอนามัยแต่ละแห่ง และจ่ายแก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

3.3 หน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ

3.3.1 กำหนดการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ อสม. และดูแลมาตรฐานด้านวิชาการและการปฏิบัติงานของ อสม. ร่วมกับเจ้าหน้าที่จังหวัดและตำบล

3.3.2 ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ อสม.

3.3.3 นิเทศ ติดตาม และควบคุมกำกับการดำเนินงาน

3.3.4 ดำเนินการ/ดูแล การเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบ ครบถ้วน ทันเวลา

3.3.5 รวบรวมและรายงานผลงาน ตลอดเวลาจนปัญหา อุปสรรค ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

3.4 ระดับหมู่บ้าน

3.4.1 บทบาทของ อสม.

3.4.1.1 ปฏิบัติงานในพื้นที่ /ละแวก /คุ้ม ที่รับผิดชอบ

3.4.1.2 ปฏิบัติงานตามระยะเวลา บทบาทหน้าที่ ในเรื่องที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ตามระเบียบ กระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. 2552 และประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่อง “แนวทางและหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตามโครงการส่งเสริมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)พ.ศ. 2552”

3.4.1.3 บันทึก และลงชื่อกำกับการทำงานทุกครั้ง โดยมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและประธานชมรม อสม.ระดับตำบล เป็นผู้รับรอง

3.4.1.4 รายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน ตามแบบรายงาน อสม.1 ส่งให้ประธาน อสม.หมู่บ้านหรือประธาน อสม.ระดับตำบลหรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ตามที่จังหวัดกำหนดไว้

3.5 สรุปขั้นตอนการดำเนินงาน

คณะกรรมการในการประชุม เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2552 ได้มีมติเห็นชอบ ในการสนับสนุนการดำเนินงานให้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในการปฏิบัติงานเชิงรุกด้านส่งเสริมสุขภาพในท้องถิ่นและชุมชน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ หนุนเสริมให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สำนักงานประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณ จำนวนสามพันล้านบาท ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2552 งบหมวดอุดหนุนสนับสนุนการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. 2552 ให้แก่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อโอนไปยัง อบจ. ทั่วประเทศ

ขั้นตอนที่ 2 อบจ.พิจารณาอนุมัติโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม) เชิงรุกและสนับสนุน(โอน) งบประมาณให้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ผ่านเข้าบัญชีของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ชื่อบัญชีโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เชียงรุก ปี 2552 จังหวัด.....

ขั้นตอนที่ 3 สสจ. เสนอโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เชียงรุก ไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัด พร้อมดำเนินการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทกระแสรายวันและออมทรัพย์ จัดทำคำสั่งให้ อสม. ได้รับเงินค่าป่วยการ รายเดือนในอัตรา 600 บาทต่อคน ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. 2552 ดำเนินการโอนงบประมาณให้แก่ หน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ/ตำบล เพื่อเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการให้แก่ อสม.ต่อไป ดูแล ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ

ขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ ดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของ อสม.รายอำเภอ , ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ อสม. , นิเทศติดตาม , ดำเนินการเบิกจ่าย/ดูแลการเบิกจ่าย ให้เป็นไปตามระเบียบ งบประมาณและทันเวลาและจัดทำหลักฐาน ใบสำคัญรับเงินเก็บไว้ และจัดทำสำเนาส่งขึ้นไปตามระบบที่จังหวัดกำหนด

ขั้นตอนที่ 5 หน่วยงานสาธารณสุขตำบล ดำเนินการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ อสม.ตามแผนฯ รวบรวมและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ของ อสม.ในความรับผิดชอบรายตำบล และดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการให้แก่ อสม.ภายในวันสิ้นเดือนโดยจัดทำหลักฐาน ใบสำคัญรับเงิน เก็บไว้และจัดทำสำเนาส่งขึ้นไปตามระบบที่จังหวัดกำหนด

ขั้นตอนที่ 6 ประชาชน อสม.ตำบล ดำเนินการรวบรวมผลการปฏิบัติงาน อสม.เป็นรายหมู่บ้าน ส่งเจ้าหน้าที่ระดับตำบลพร้อมรับรองผลงาน อสม. ดูแลการเบิกจ่ายเงินค่าป่วยการฯ ร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล และตรวจสอบเงินคงเหลือร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล

ขั้นตอนที่ 7 อสม.ปฏิบัติงานในละแวก/คุ้ม ที่รับผิดชอบ ในเรื่องที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาฯ โดยเน้นการดูแลหญิงตั้งครรภ์, หญิงหลังคลอด, เด็กแรกเกิด 0-5 ปี , ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บันทึกการปฏิบัติงานและลงชื่อกำกับทุกครั้ง พร้อมสรุปผลงานประจำเดือนของตนเองลงในแบบรายงาน อสม.1 ส่งให้ประชาชน อสม. หมู่บ้านหรือตำบลหรือเจ้าหน้าที่ระดับตำบล

4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เชอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ (Schermerhorn et al, 2003) มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance Factors) ว่าประกอบด้วย

1. ลักษณะบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดของครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามลักษณะของบุคคลอย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดี ที่จะแสดงถึงการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งเกี่ยวข้อง คือ ความรู้ ความสามารถ และหรือลักษณะทางจิตวิทยา

1.2 Competency Characteristics เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้น ให้เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เอาชนะสภาพแวดล้อมได้ บุคคลที่รู้สึกว่าความสามารถในการทำงานของเขา สามารถคาดได้ว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจัง ดังนั้นความรู้ความสามารถแบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ(Physical Competency) และด้านสมอง

(Mental Competency) ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องมือวัดถึงแนวโน้มของความรู้ความสามารถด้านสมอง และการปฏิบัติงาน

1.3 Psychological Characteristics เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้นและมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรม ลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้เช่นทัศนคติ การรับรู้ ความต้องการ และบุคลิกภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตามความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลเหล่านี้ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความจำเป็นของแต่ละงาน

2 ความพยายามในการทำงาน (Work Effort) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องนึกถึงคือ ความพยายามในการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจในระดับสูงจะทำงานอย่างจริงจัง แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) ในการปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่บุคคลที่มีลักษณะตรงกับความจำเป็นของงาน และได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีหากได้รับการสนับสนุนไม่เพียงพอจากหน่วยงาน หรือที่เรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situational Constraint) เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของบุคคล

จากทฤษฎีของ เซอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ (Schermerhorn et al, 2003) ผู้วิจัยจึงได้นำเฉพาะ ปัจจัยลักษณะบุคคล (Individual Attributes) ปัจจัยลักษณะเฉพาะและคุณลักษณะของบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลทำให้บุคคลแต่ละคนมีผลงานแตกต่างกัน สำหรับลักษณะเฉพาะและคุณลักษณะของบุคคลหรือที่เรียกว่า ภูมิลักษณ์ประชากรที่น่าจะมีผลต่อการดำเนินงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

เพศชายหรือหญิงมีลักษณะประจำเพศในด้านรูปร่างที่แตกต่างไปกัน ไป ความแตกต่างทางเพศทำให้ลักษณะงาน ความสนใจด้านงานแตกต่างกันไปด้วย เพราะการศึกษารอบรมที่แตกต่างกันระหว่างเพศ ทำให้บทบาทของเพศแตกต่างกันไป จากการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล ทัศนคติ และแรงกดดันทางสังคมต่อการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในทางสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมืองพบว่า กลุ่มผู้นำชุมชนเพศหญิงมีส่วนร่วมมากกว่าผู้นำเพศชาย (วณิ แสตนมหาชัย, 2542) และการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน การจัดตั้งและกิจกรรมศูนย์สาธารณสุข



ฐานชุมชน พ.ศ. 2535-2536 พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่างกัน ย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะมีมากขึ้นตามวัย ประสบการณ์มากขึ้น ความคิดและการกระทำจะค่อยๆปรับเปลี่ยนไปตามวัย ส่วนความสามารถของบุคคลนั้นจะเรียนรู้ได้ในระหว่างที่อยู่ในวัยต่างๆ และอายุมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล (ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์, 2542) การศึกษาผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนภาคกลาง พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุข ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี สามารถดำเนินงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานภาคกลางได้ดีกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากอยู่ในวัยทำงานและมีความรับผิดชอบสูงทั้งด้านความเป็นอยู่ของครอบครัว ต้องการพัฒนาชุมชนของตนเองให้เจริญขึ้น (เมธี จันทร์จารุภรณ์, 2539)

การศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคคลและระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล (ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์, 2542) การศึกษาเป็นสิ่งเสริมสร้างศักยภาพในตัวบุคคลซึ่งมีผลต่อความเชื่อมั่นและความสามารถในการทำงาน การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จังหวัดนครปฐม พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขที่มีการศึกษาสูงมีความสามารถพิจารณาเหตุและผลได้ดีกว่าและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่สูง (ชูศรี มีบุญเกิด และ ยุพิน สุขเจริญ, 2540) อาสาสมัครสาธารณสุขที่มีการศึกษาดำ จะมีส่วนต่อการดำเนินงานเมื่อคิดชัดขึ้นมาจะแก้ปัญหาเองลำบากแม้จะมีคู่มือดำเนินงานแจกให้ก็ตาม (วรณี หาวารี และ วันัสรา เชาวนิยม, 2540)

รายได้ส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตในปัจจุบันและรายได้เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างคนได้ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของอาสาสมัครสาธารณสุข พบว่ารายได้มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุขที่มีรายได้ไม่เพียงพอจะทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน (วนิดา วิระกุล, 2538) ชาวบ้านที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีจะมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนามากกว่าผู้มีฐานะยากจนซึ่งจะสนใจแต่การทำมาหากิน (อรรณพ สมทรัพย์, 2538)

สถานภาพสมรส ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชนได้ อันเนื่องมาจากบุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่สมรสจะคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกทางอารมณ์ จากการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนด้าน

บริหาร บริการ โดยอาสาสมัครสาธารณสุขที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีความสามารถมากกว่าอาสาสมัครสาธารณสุขที่เป็นโสด (อัญชญา วงศ์ภัทรดี, 2536)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครสาธารณสุข ประสบการณ์ในการทำงาน นับว่า เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ประสบการณ์ของบุคคลจะเป็นเครื่องช่วยในการรับรู้ต่อสิ่งต่างๆ ได้ การที่บุคคลจะเกิดการเรียนรู้ การกระทำต่างๆ ได้ จะต้องอาศัยประสบการณ์ที่มากพอและเกิดทักษะในเรื่องนั้นๆ จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขส่วนใหญ่มีอายุการเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขเฉลี่ย 8 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ละอองทิพย์ มหาภักดีศิริ ที่พบว่าระยะเวลาการเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขมากกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง เนื่องจากมีความรู้ ทักษะ ในการดูแลสุขภาพได้ดีพอสมควร (สุมาลี ทิพย์วัฒน์, วรณี หาวารี และวันสรุา เชาวน์นิยม, 2540) นอกจากนี้อาสาสมัครสาธารณสุขกลุ่มที่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานและชนะเลิศการประกวดอาสาสมัครสาธารณสุขระดับอำเภอ ยังเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นานกว่าอาสาสมัครสาธารณสุขทั่วไป (วิณา วัฒนา, 2542)

5 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

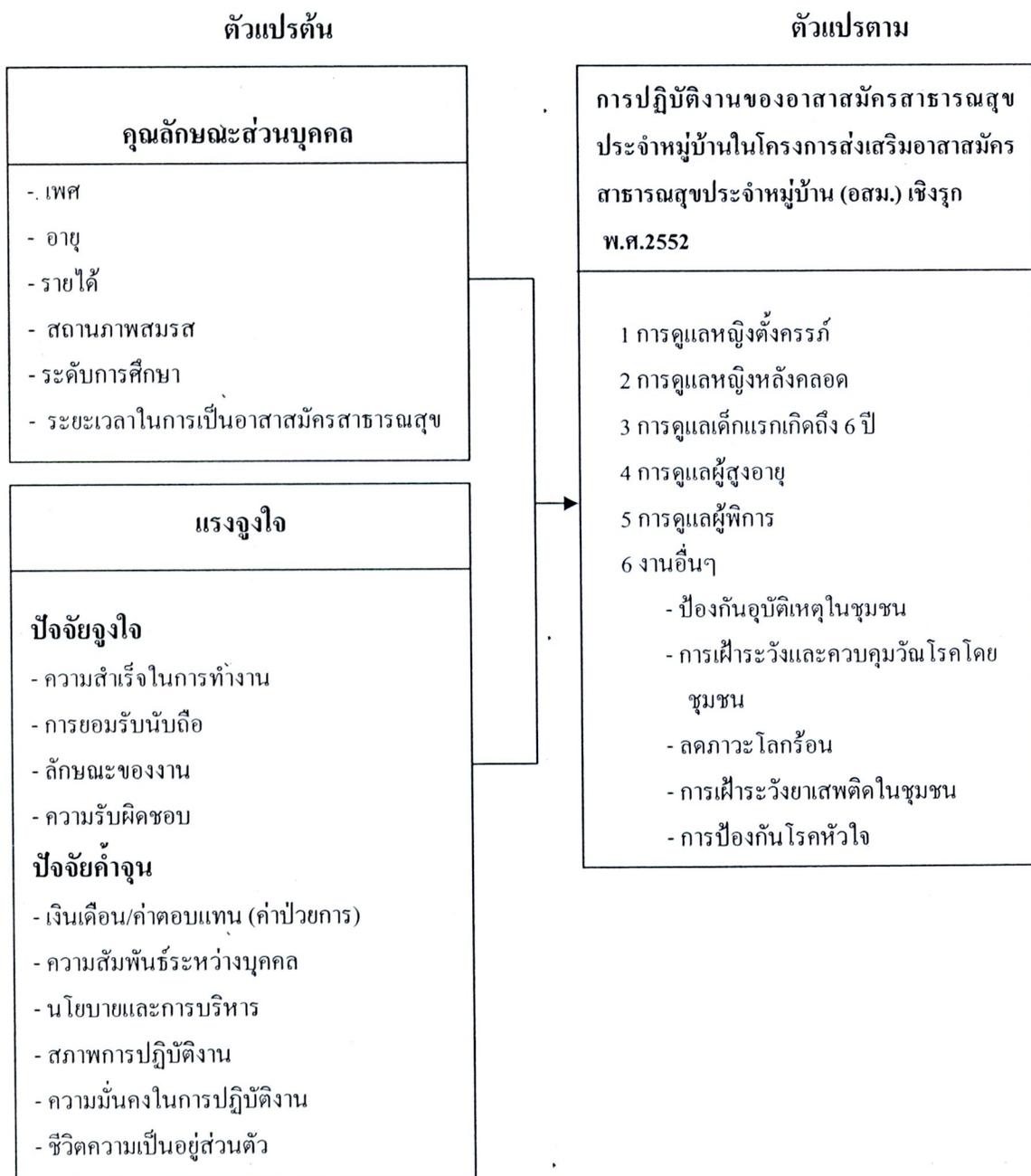
จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัจจัยต่างๆหลายปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในการดำเนินงานตาม โครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงรุก จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้นำ คุณลักษณะส่วนบุคคล และแนวคิดของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เกี่ยวกับแรงจูงใจ เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ดังรายละเอียด ดังนี้

5.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน รายละเอียดดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

5.1.2 แรงจูงใจ ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 4 ปัจจัย ได้แก่ 1)ความสำเร็จในการทำงาน 2) การยอมรับนับถือ-ยกย่อง 3)ลักษณะของงาน 4)ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ 1)เงินเดือน/ค่าตอบแทน (ค่าป่วยการ) 2)ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3)นโยบายและการบริหาร 4)สภาพการปฏิบัติงาน 5)ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน 6)ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

5.2 ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตามโครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงรุก ประกอบด้วย 1) การดูแลหญิงตั้งครรภ์และหญิงหลังคลอด 2) การสร้างเด็กไทยในอนาคต และ 3) การดูแลผู้สูงอายุผู้พิการและงานอื่นๆซึ่งสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในการวิจัย ได้ดังภาพดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย