

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชัยภูมิ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเสนอ ในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ สามารถนำเสนอดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

1.1.1 ความหมายของการบริหาร

ไวฮริช และคุนต์ (Wehrich & Koontz, 1993) ได้ให้ความหมายของ การบริหาร คือ กระบวนการของการตัดสินใจ การบริหารจัดการทรัพยากรการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยหน้าที่ 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการและการควบคุม

คุนต์ และโอ โดเนล (Koontz & O'Donel, 1972) ให้ความหมายของ การบริหาร คือ การบริหารเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความพยายามร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรหลายฝ่าย โดยผู้ที่ทำหน้าที่จัดการจะต้องวิเคราะห์สถานการณ์ในหน่วยงาน โดยการจัดหาและกำหนดการใช้ทรัพยากรอีกทั้งจะต้องเป็นผู้ดูแลความเสี่ยงกับเรื่องสัมพันธ์ภาพ ค่านิยม และมาตรฐานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยที่การบริหารมิใช่การกระทำให้ทุกสิ่งดำเนินไปโดยผู้อื่นเท่านั้น แต่ผู้ทำหน้าที่ต้องร่วมมือทำงานไปพร้อมกันด้วย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2536) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริหาร หมายถึง ปกครองดำเนินการ กล่าวแก่ ดำรัสสั่ง นอกจากนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารไว้ซึ่งมีความหมายที่คล้ายกันดังนี้

การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการกระทำจนเป็น ผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารมิใช่เป็นผู้ปฏิบัติแต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว (Simon, 1979: อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2545)

การบริหาร คือ กระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป (เสนาะ ตีเขียว, 2546)

การบริหาร (Administration) เป็นการจัดการ (Management) อย่างมีระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมือของกลุ่มบุคคล (ทองหล่อ เดชไทย, 2545)

การจัดการหรือการบริหารคือการดำเนินงานร่วมกันของคณะบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารขององค์กร ในส่วนที่เกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการและการควบคุมกิจการให้ดำเนินไปตามนโยบายจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพที่สุด(ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2538)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งการบริหารเปรียบเทียบกับการจัดการซึ่งหมายถึง กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่มีความแตกต่างกันดังนี้ 1) คำว่า บริหาร (Administration) ใช้ในการบริหารระดับสูงหน้าที่เน้นหนักที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนเป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ 2) คำว่าการจัดการ (Management) เน้นการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย นิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ

จากการให้ความหมายของการบริหารของนักวิชาการต่างๆข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหากจะพิจารณาแล้วการบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ การบริหารเป็นสาขาวิชาที่มีการจัดการระเบียบอย่างเป็นระบบ คือมีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้ อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร โดยลักษณะนี้ การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) เป็นศาสตร์สังคม แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยหลักความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคน ที่จะ ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมการบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts)

1.1.2 ความจำเป็นและลักษณะสำคัญของการบริหาร

การบริหารมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากจะเป็นส่วนช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนดการบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทางคือ 1) ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา 2) ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรู้ ความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จเป้าหมาย 3) ทางปฏิบัติเป็นกระบวนการที่บุคคลต้องการร่วมทำปฏิกิริยาซึ่งกันและกัน ลักษณะเด่นที่เป็นสากลของการบริหาร คือ การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ ต้องใช้ทรัพยากรบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน ต้องมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคมต้องเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล 2 คนขึ้นไป ต้องอาศัยร่วมมือร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล มีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และการบริหารไม่มีตัวตนแต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

1.1.3 ปัจจัยการบริหาร ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารมี 4 อย่าง ที่เรียกว่า 4Ms ได้แก่ คน (Man), เงิน (Money), วัสดุสิ่งของ (Materials) และการจัดการ (Management) การที่จัดว่าปัจจัยทั้ง 4 เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหาร เพราะว่า ในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ และ วิธีการเป็นองค์ประกอบสำคัญไม่ว่า การบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือบริหารธุรกิจก็ตาม

1.1.4 ข้อจำกัดทางการบริหารประกอบไปด้วย สถานภาพทางภูมิศาสตร์ ประชากร ทรัพยากร ลักษณะนิสัย และความสามารถของคนในชาติ ความเชื่อถือและความศรัทธา ขนบธรรมเนียมและประเพณี ค่านิยมและอุดมการณ์ทางสังคม

1.1.5 คุณค่าการบริหาร คุณค่าของการบริหารมีหลายประการด้วยกันคือ

1.1.5.1 คุณค่าในด้านการประหยัด หมายถึง จะทำให้การใช้เงินทุนเกิดประโยชน์สูงสุด ได้กำไรหรือผลตอบแทนสูงสุด ประหยัดทั้งคน เงิน วัสดุ สิ่งของและเวลา

1.1.5.2 คุณค่าในด้านประสิทธิผล การทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือที่คาดหวังไว้ เรียกว่าการจัดการงานนั้นมีประสิทธิผล (Effectiveness) แต่ผลสำเร็จของงานดังกล่าวนี้อาจไม่ประหยัด หรือมีประสิทธิภาพได้หากไม่ใช้หลักวิชาเข้าช่วยในการจัดการ

1.1.5.3 คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้สำเร็จไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด นักวิชาการบางท่านให้ข้อคิดว่างานที่สำเร็จและถือว่ามีประสิทธิภาพนั้นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในผลงานที่ออกมาของบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย และได้เสนอในเชิงสมการคณิตศาสตร์เป็นสูตรดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ

E = Efficiency (ประสิทธิภาพของงาน)

O = Output (ผลงานที่ได้ผลิตออกมา)

I = Input (ทรัพยากรบริหารที่ใช้ไป)

S = Satisfaction (ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง)

1.1.5.4 คุณค่าในด้านความเป็นธรรมการจัดการงานหากปฏิบัติตามความพอใจของผู้จัดการโดยมิได้ยึดหลักเกณฑ์และทฤษฎีต่าง ๆ เป็นหลัก ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นโดยมิได้ตั้งใจ ทำให้ขวัญในการทำงานของคนในหน่วยงานไม่ดี ซึ่งจะส่งผลไปถึงคุณภาพของงานที่ปฏิบัติด้วย

1.1.5.5 คุณค่าในเกียรตินิยมชื่อเสียง ผู้จัดการที่ดีมีประสิทธิภาพในทุกสาขางานและในทุกระดับย่อมจะเป็นผู้ได้รับการยกย่องสรรเสริญ ตรงข้ามกับผู้จัดการที่บริหารงานตามใจตัวเองปราศจากหลักเกณฑ์ เล่นพวกเล่นพ้องการศึกษาวิชาการบริหารจะช่วยให้มีความเข้าใจลึกซึ้งขึ้น มองเห็นลู่ทางที่จะบริหารงานให้ลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของสังคม

จากทัศนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจะเห็นได้ว่ามีความหมายที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน กระบวนการบริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถนำมาใช้ได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับโรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง สถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษา ภายในตั้งแต่ 30-120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) ประจำชุมชนระดับอำเภอ เป็นศูนย์บริการและวิชาการทางด้านส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในชุมชนและการฟื้นฟูสภาพในระดับอำเภอซึ่งครอบคลุมประชากรประมาณ หนึ่งแสนคนเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีผู้อำนวยการเป็นหัวหน้าหน่วยงาน (กองสาธารณสุขภูมิภาค, 2542) หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลชุมชน

1) ทำการตรวจวินิจฉัยและให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

2) จัดทำแผนงานโครงการและดำเนินการให้บริการทางสาธารณสุขแก่ประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานทันตสาธารณสุข งานสุขภาพจิต

3) การจัดบริการรักษาพยาบาลแบบหน่วยเคลื่อนที่การจัดและควบคุมระบบการส่งต่อผู้ป่วยรวมทั้งการรักษาพยาบาลทางวิทยุในฐานะที่เป็นเครือข่ายย่อย

4) นิเทศงาน จัดฝึกอบรม พัฒนาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลและอำเภอให้มีความรู้และความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์ตามนโยบาย แผนงานและโครงการต่างๆ เช่น การจัดบริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน การสาธารณสุขมูลฐาน โครงการรณรงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

5) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับงานสาธารณสุข และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหา เสนอหน่วยงานเหนือตามลำดับ

6) ประสานงานกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานสาธารณสุขและการแพทย์ของโรงพยาบาลชุมชน ได้ผลดีตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยโครงสร้างการแบ่งงานของโรงพยาบาลชุมชนแบบใหม่ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มภารกิจหลักคือ กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ กลุ่มภารกิจด้านบริการและกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล ดังนี้

(1) กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ ประกอบไปด้วย บริหารทั่วไป (แผน/คน/งบประมาณ) การเงิน และบัญชีพัสดุและบำรุงรักษาโภชนาการ ข้อมูล / สถิติ พัฒนาคุณภาพ / มาตรฐาน

(2) กลุ่มภารกิจด้านบริการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงานประกอบไปด้วย กลุ่มงานบริการทางการแพทย์ ประกอบไปด้วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน เวชกรรมทั่วไป ทันตกรรม การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กลุ่มงานเทคนิคบริการ ประกอบไปด้วยเวชกรรมฟื้นฟู พยาธิวิทยา รังสีวิทยา เภสัชกรรมและกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนเป็นการบริการสุขภาพชุมชน

(3) กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล ประกอบไปด้วยงานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยในและฉุกเฉิน (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2545)

จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลมีงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีหน่วยงานมากต้องอาศัยบุคลากรที่เป็นวิชาชีพนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เทคนิคการแพทย์ นักวิชาการสาธารณสุขรวมไปถึงฝ่ายบริหารที่ต้องมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ด้วยความหลากหลายของวิชาชีพต่างๆ และการที่ทรัพยากรมีไม่เพียงพอ มีการแข่งขันทั้งในระดับบุคคลหรือระดับกลุ่มสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534)

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการ

1.3.1 ความหมายของคณะกรรมการ

คณะกรรมการ (Committee) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของกรรมการไว้ว่า คือบุคคลที่ได้รับเลือกหรือได้รับแต่งตั้งเป็นคณะร่วมกันทำงาน หรือกระทำการบางอย่างซึ่งได้รับมอบหมายเมื่อรวมกันเป็นคณะ เรียกว่า คณะกรรมการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่าคณะกรรมการ หมายถึง กลุ่มของคนที่ยอมรับร่วมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อพิจารณาปัญหาต่างๆ ภายในองค์การ

ประพันธ์ สุริหาร (2542) ได้ให้ความหมายว่า คณะกรรมการหมายถึง กลุ่มของคนที่ยอมรับร่วมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อพิจารณาปัญหาต่างๆ ภายในองค์การ กลุ่มของคณะกรรมการนี้อาจรวมกันในลักษณะที่ไม่เป็นทางการก็ได้ แต่ในทางปฏิบัติคณะกรรมการมักจะตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อรวมเอาบุคคลจากฝ่ายต่างๆ มาช่วยพิจารณาแก้ปัญหาเฉพาะอย่างหรือปัญหาทั่วไปขององค์การ

สมทรง อินสว่าง (2542) กล่าวว่า คณะกรรมการหมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปได้รับแต่งตั้งให้มาร่วมกันปฏิบัติภารกิจใดภารกิจหนึ่งหรือเพื่อแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่ง

กล่าวโดยสรุป คณะกรรมการ หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป มารวมตัวกัน เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือปฏิบัติงานบางอย่างภายในองค์กรแล้วรายงานผลการปฏิบัติงานไปตามลำดับ

1.3.2 ความสำคัญของคณะกรรมการ

ประยูร อาษานาม (2541) กล่าวถึง ความสำคัญของคณะกรรมการ ว่าในปัจจุบันการทำงานโดยองค์คณะบุคคลได้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปผู้บริหารส่วนมากจะใช้เวลาไม่น้อยกับการปฏิบัติงานในฐานะ กรรมการหรือประธานของคณะกรรมการต่าง ๆ คณะกรรมการมักจะเป็นคณะกรรมการเฉพาะกิจหรือชั่วคราว และคณะกรรมการถาวรหรือประจำ ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานจะขาดไม่ได้

1.3.3 องค์ประกอบของคณะกรรมการ

สมทรง อินทร์สว่าง(2542) กล่าวถึง องค์ประกอบของคณะกรรมการ ประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ คือ

ก. ประธานกรรมการ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าของคณะกรรมการรับผิดชอบบริหารงาน คณะกรรมการนั้นให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ข. กรรมการทำหน้าที่ปฏิบัติการกิจตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ

ค. เลขานุการ ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ รวบรวมผลงานจัดบันทึกและทำรายงานการประชุมในกรณีที่มีการประชุม

1.3.4 ประเภทของคณะกรรมการ

สมทรง อินทร์สว่าง (2542) กล่าวถึง ประเภทของคณะกรรมการมี 2 ประเภท คือ

ก. คณะกรรมการชั่วคราว เป็นคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เฉพาะเรื่อง โดยมีระยะเวลาดำเนินการไม่นานนัก เมื่อปฏิบัติการกิจเสร็จเรียบร้อย คณะกรรมการชั่วคราวก็จะสลายตัวไป

ข. คณะกรรมการถาวร เป็นคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติการกิจที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานต่อเนื่องสม่ำเสมอเป็นระยะเวลานานติดต่อกันไป จึงจำเป็นต้องแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นการถาวร

สร้อยตระกูล (ตียานนท์)อรรมานะ(2545) ได้กล่าวถึงคณะกรรมการ (Committee) ว่าเป็นกลุ่มชนิดหนึ่งซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิก ซึ่งมีโครงสร้างที่สำคัญประกอบไปด้วย 1) ประธานคณะกรรมการ (The committee chairperson) ซึ่งจะเป็นผู้ที่ให้แนวทางในการประชุมเขาต้องเข้าใจกระบวนการกลุ่มและทำให้การประชุมบรรลุเป้าหมายโดยปราศจากข้อขัดแย้งหรือการถกเถียงที่ไม่ได้ข้อสรุป ประธานจะต้องแสดงบทบาทไม่นิ่งเฉยจนเกินไปมิฉะนั้นแล้วก็จะเสียการยอมรับและเคารพจากสมาชิกและในขณะเดียวกันก็ต้องไม่ครอบงำที่ประชุม เพราะกลุ่มจะไม่ให้การยอมรับ 2) กรรมการจะต้องมีทัศนคติในการร่วมมือประสานงานกันเพื่อให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายซึ่งโดยทั่วไปก็ยิ่งผลดี อาทิ มีการระดมความคิด การติดต่อสื่อสารที่เป็นไปอย่างราบรื่น 3) เลขานุการคณะกรรมการซึ่งจะเป็นจักรกลสำคัญที่จะทำให้งานของคณะกรรมการสำเร็จผล ซึ่งจะต้องประสานงานและเตรียมงานทั้งในทางวิชาการ อาทิ การนำเสนอทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ และทางธุรการ อาทิ การเชิญประชุม การเตรียมการประชุม และอาจจะต้องผสมผสานความคิดของบรรดากรรมการไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้เพื่อป้องกันความขัดแย้งรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได้

1.3.5 เหตุผลของการใช้คณะกรรมการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ได้อธิบายเหตุผลของการใช้ คณะกรรมการพอสรุปได้ดังนี้

ก. เพื่อที่จะให้มีการตัดสินใจที่ดีโดยอาศัยความคิดเห็นของกลุ่ม

ข. เพื่อประโยชน์ในการร่วมมือประสานงาน

ค. เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเข้ากันได้อย่างดี

ง. เพื่อประโยชน์สำหรับฝึกฝนตัวบุคคล

1.3.6 วิธีการที่จะทำให้คณะกรรมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ได้สรุปวิธีการที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานในรูปคณะกรรมการเป็นไปโดยได้ผลดีที่สุด ดังนี้

- ก. จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการ
- ข. จะต้องมีการเลือกเฟ้นตัวบุคคลที่จะเป็นสมาชิกในคณะกรรมการ
- ค. จะต้องมีการกำหนดระเบียบวาระของการประชุม
- ง. จะต้องทำการคัดเลือกตัวประธานของคณะกรรมการ

กล่าวโดยสรุป คณะกรรมการคือกลุ่มบุคคลที่มารวมตัวกันเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายขององค์การที่อยู่เหนือขึ้นไป การใช้คณะกรรมการจะมีข้อดีหรือประโยชน์ที่สำคัญ คือ ช่วยให้การตัดสินใจต่าง ๆ สามารถกระทำได้ดีขึ้น ด้วยการอาศัยความคิดเห็นของกลุ่ม ช่วยสำหรับให้เกิดการประสานงาน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแผนและนโยบายตลอดจนเป็นประโยชน์ สำหรับการฝึกฝนและพัฒนาตัวบุคคล แต่ขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดหลายอย่างเช่นกัน การใช้คณะกรรมการจะเป็นประโยชน์ได้ก็ต่อเมื่อได้มีการจัดตั้งขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีระเบียบวิธีการที่ดีพร้อม

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน หมายถึง คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นเพื่อให้โรงพยาบาลชุมชนสามารถจัดบริการประชาชนได้กว้างขวางสมประโยชน์ของทางราชการ คณะกรรมการประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นประธานกรรมการ หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานและหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย ผู้แทนเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เป็นกรรมการและหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้เสนอรายชื่อที่เหมาะสมเป็นกรรมการดังกล่าวข้างต้นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพื่อดำเนินการแต่งตั้งต่อไป กรรมการอาจได้มาจากการคัดเลือกหรือเลือกตั้งตัวแทนจากข้าราชการหรือลูกจ้างประจำตามจำนวนที่เหมาะสมและควรมีกำหนดวาระของกรรมการดังกล่าวตามแต่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะเห็นสมควรซึ่งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดทิศทาง เป้าหมายในการพัฒนาโรงพยาบาลชุมชน โดยทุกคนมีส่วนร่วม
- 2) พิจารณาจัดทำแผนจัดสรรทรัพยากรควบคุมกำกับ วิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 3) พิจารณาจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มอบหมายงาน ประสานงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ พิจารณาเสนอหลักเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ และพิจารณาให้คุณให้โทษเจ้าหน้าที่
- 4) พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่ใช้ในโรงพยาบาลตามความเหมาะสม ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ของราชการ
- 5) พิจารณาหาทางพัฒนารวมทั้งพิจารณาคัดเลือกคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานเพื่อปฏิบัติงานเฉพาะกิจของโรงพยาบาล
- 6) ร่วมพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงพยาบาล
- 7) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรึกษา หรือมอบหมาย

กล่าวโดยสรุป คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ถือว่าเป็นองค์กรที่สำคัญที่สุด โดยคณะกรรมการชุดนี้มีความสำคัญในการบริหารและพัฒนาโรงพยาบาลชุมชน เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข จะต้องมีการประชุมปรึกษาหารือราชการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และส่งรายงานการประชุมให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดได้รับทราบ (กองสาธารณสุขภูมิภาค, 2542) คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ส่วนใหญ่จะมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 18-20 คน หรือมากกว่านั้น ซึ่งแล้วแต่ขนาดโรงพยาบาล โครงสร้างองค์การจะมีบุคลากรแบ่งงานกันทำ มีสายบังคับบัญชาตลอดจนมีระเบียบข้อบังคับ

ต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีบทบาทหน้าที่ครอบคลุมในการบริหารและการพัฒนาโรงพยาบาล การบริการสุขภาพทั้งระดับปฐมภูมิ และทุติยภูมิ และผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ จาก 7 ข้อ เป็น 6 ข้อ เพื่อการศึกษา คือ

- 1) ด้านการกำหนดกระบวนการทำงานของสาธารณสุข ประกอบด้วย การกำหนดทิศทาง เป้าหมายในการพัฒนาโรงพยาบาลชุมชน โดยทุกคนมีส่วนร่วม (ข้อที่ 1)
- 2) ด้านการวางแผนและดำเนินการตามแผนพัฒนางานสาธารณสุข ประกอบด้วย การพิจารณาจัดทำแผนจัดสรรทรัพยากรควบคุมกำกับ วิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงาน (ข้อที่ 2)
- 3) ด้านการพัฒนาบุคลากรและหน่วยบริการของโรงพยาบาล ประกอบด้วย การพิจารณาจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มอบหมายงาน ประสานงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ พิจารณาเสนอหลักเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ และพิจารณาให้คุณให้โทษเจ้าหน้าที่ (ข้อที่ 3)
- 4) ด้านการจัดสรรและสนับสนุนทรัพยากร ประกอบด้วย การพิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ กฎระเบียบและข้อบังคับที่ใช้ในโรงพยาบาลตามความเหมาะสม ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อระเบียบ ข้อบังคับ มติ คณะรัฐมนตรี และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ของราชการ (ข้อที่ 4)
- 5) ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยบริการ ประกอบด้วย การพิจารณาหาทางพัฒนารวมทั้งพิจารณาคัดเลือกคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานเพื่อปฏิบัติงานเฉพาะกิจของโรงพยาบาล (ข้อที่ 5)
- 6) ด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ประกอบด้วย การร่วมพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงพยาบาล และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรึกษา หรือมอบหมาย (ข้อที่ 6 และ ข้อที่ 7)

ซึ่งการสรุปประเด็นสำคัญตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ดังกล่าวครอบคลุมเนื้อหาตามบทบาทหน้าที่ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด (กองสาธารณสุขภูมิภาค, 2542)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความสำเร็จที่ดีของงาน ต่อวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการดำเนินงาน Schermerhorn et al. (2003) กล่าวว่า คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ชัดเจนที่สุด ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน Mc Cormick and Ligen (1985) กล่าวถึง องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ ตัวแปรด้านบุคคล (Individual Variables) ซึ่งหมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไปได้แก่ ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และ ประสบการณ์ ส่วนอาภรณ์ ภูวพิพนธ์ (2547) กล่าวว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล หรือ Personal Attribute เป็นทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ หรือ แรงจูงใจที่มีอยู่ภายในตัวคุณเองซึ่งเป็นสิ่งที่คุณมีและถูกปลูกฝังจนติดเป็นนิสัย คุณลักษณะส่วนบุคคลจึงจัดได้ว่าเป็นภาพลักษณ์ที่คนอื่นมองตัวคุณอย่างหนึ่ง ผู้ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีจะทำให้คนอื่นอยากเข้าใกล้ อยากคบหาและพูดคุยด้วย และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน บุคคลที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผลงานที่ออกมาแตกต่างกัน และลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษา บุคลิกภาพ ความสนใจในงาน เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหาร มีซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่

2.1 เพศ ความแตกต่างของเพศมีผลต่อความสามารถและการปฏิบัติงานโดยเฉพาะเพศชาย เนื่องจากเพศชายมีการยอมรับในความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเป็นผู้ฟังมากกว่าเพศหญิง เพศชายหรือหญิงมีลักษณะประจำเพศในด้านรูปร่างที่แตกต่างกันไป ความแตกต่างทางเพศทำให้ลักษณะงาน ความสนใจด้านงานแตกต่างกันไปด้วย เพราะการศึกษอบรมที่แตกต่างกันระหว่างเพศ ทำให้บทบาทของเพศแตกต่างกันไป (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) สำหรับธงชัย สันติวงษ์ (2537) กล่าวว่าเพศมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล

จากแนวคิดข้างต้นเกี่ยวกับเพศ เป็นปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกศึกษาตัวแปร เพศ ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2.2 อายุ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมเนื่องจากคนในวัยต่างกัน ย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญสูงขึ้นตามวัย ประสบการณ์มากขึ้น ความคิดและการกระทำจะค่อย ๆ เปลี่ยนไปตามวัย ส่วนความสามารถของบุคคลนั้นจะเรียนรู้ได้ในระหว่างที่อยู่ในวัยต่าง ๆ และอายุมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2542)

จากแนวคิดข้างต้นเกี่ยวกับอายุ เป็นปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกศึกษาตัวแปร อายุ ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2.3 ระดับการศึกษา McCormick and Ligen (1985) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ ตัวแปรระดับการศึกษาของบุคคล การศึกษาที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคคลและระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2542)

จากแนวคิดข้างต้นเกี่ยวกับระดับการศึกษา เป็นปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกศึกษาตัวแปร ระดับการศึกษา ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2.4 รายได้ รายได้เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เพราะรายได้มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน หากมีรายได้ดีจะไม่ดิ้นรนทำมาหากินมาก จึงมีเวลาที่จะมีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ มากขึ้น และรายได้ หมายถึง รายรับทั้งหมดจากการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าตอบแทนวิชาชีพ ซึ่งจากแนวความคิดของมาสโลว์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ที่กล่าวว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ฯลฯ เป็นพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการอย่างอื่น ซึ่งความต้องการเหล่านี้ จะได้รับการตอบสนองได้ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เงินรายได้ ดังนั้นรายได้จึงมีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิต รายได้ที่ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจในครอบครัวได้ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม และเพียงพอจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดข้างต้นเกี่ยวกับรายได้ เป็นปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกศึกษาตัวแปร รายได้ ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2.5 สถานะภาพสมรส อาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มโสด และกลุ่มไม่โสด (คู่ หม้าย หย่า แยก) การดำรงตนในสถานภาพสมรสที่ต่างกัน อาจทำให้ความเป็นอยู่ในสังคมของแต่ละคนแตกต่างกันไป คนโสดอาจมีอิสระเสรีในการทำงาน สามารถอุทิศเวลา ใช้เวลาในการทำงานได้มากกว่าคนที่มิมีสถานภาพสมรสคู่ที่มีภาระต้องดูแลครอบครัว จากการศึกษาของ ทศนีย์ ศรีจันทร์ (2538) พบว่าหัวหน้าสถานีนอนามัยจังหวัดลำปางที่แต่งงานแล้ว มักจะมีครอบครัวอยู่ในเขตพื้นที่ที่สถานีนอนามัยตั้งอยู่ ทำให้ผลการปฏิบัติงานครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น แต่ นภา วงษ์ศิลป์ (2536) พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานสุขศึกษา

จากแนวคิดและการศึกษาข้างต้น ผลการศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกศึกษาตัวแปร สถานภาพสมรส ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2.6 ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เป็นสถานะส่วนบุคคลทางวิชาชีพในการทำงานในโรงพยาบาลชุมชน บุคลากรสาธารณสุขมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน และพบว่า แต่ละตำแหน่งมีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขที่แตกต่างกัน ซึ่ง วศินีย์ แต่ประยูร (2543) พบว่า สถานะทางวิชาชีพทำนายความพึงพอใจของงานพยาบาลได้

จากแนวคิดและการศึกษาข้างต้น ผลการศึกษาเกี่ยวกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เป็นปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกศึกษาตัวแปรตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2.7 ประสบการณ์ที่ปฏิบัติงาน Schermerhorn R. et al. (2003) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันแต่จะมีความสัมพันธ์กัน โดยผลการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะส่วนบุคคลรวมทั้งความสามารถและประสบการณ์ของบุคคล

จากแนวคิดข้างต้นเกี่ยวกับ ประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกศึกษาตัวแปร ประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณลักษณะด้านบุคคล ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหาร พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

องค์การที่จะประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรภายในที่มีความเต็มใจทุ่มเทความรู้ความสามารถและมีความผูกพันต่อองค์การที่จะอุทิศตนเองในการทำงานหนัก หลักการในการกระตุ้นหรือจูงใจบุคลากรจึงถูกคิดค้นขึ้นเพื่อใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด โดยคาดหวังว่าหากบุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานย่อมพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเสียสละ ซึ่งจะยังผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างมีคุณภาพ (ตุลา มหาวสุธานนท์, 2547)มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้หลายท่าน ดังนี้

เฮลล์ไรเกิล และคณะ (Hellriegel et al., 2001) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันต่อบุคคลหรือแรงผลักดันภายในตัวบุคคล ที่ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมเฉพาะ ที่มีทิศทางไปสู่เป้าหมาย

มัวร์เฮดและกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1995) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า กลุ่มของแรงผลักดันที่ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในแนวทางที่ต้องการ

สตีเฟน พี. روبบินส์ (Stephen P. Robbins, 1993) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยมีเงื่อนไขว่า ความพยายามนั้นสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลตามที่ต้องการ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547) สรุปไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลหรืออินทรีย์ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในแนวทางที่สนองตอบต่อความต้องการของตน

นิตยา เพ็ญศิริภา (2546) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นแรงผลักดันภายใน ที่ทำให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจ และมีพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

เสนาะ ดิยาว (2546) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มใจงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของคนคนนั้น

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจว่า เป็นความพยายาม ในการทำงานอย่างเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

กรองแก้ว อยู่สุข (2541) สรุปไว้ว่า การให้สิ่งที่เขาต้องการเพื่อโน้มน้าวให้เขาเต็มใจทำสิ่งที่เราต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับ การกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลังมีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจเต็มใจ ความพยายาม หรือพลังในตัวเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความสามารถทำให้คนมุ่งทำงานอย่างขยันขันแข็งจนบรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้ด้วยความสมัครใจของเขาเอง

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคล ทุ่มเท แรงกาย แรงใจและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานพฤติกรรม ต่าง ๆ ของมนุษย์ เกิดจากแรงจูงใจ โดยปกติบุคคลมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างโดยมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของคนออกมาได้ คือแรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล กล่าวคือ ในการบริหารขององค์การใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความขยันขันแข็ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการศึกษาพบว่า โดยปกติคนจะใช้เวลาความสามารถในการทำงานเพียง 20-30 % แต่เมื่อได้รับการจูงใจเป็นตัวแปรที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มมากขึ้น หากได้รับการจูงใจที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของบุคคล (ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์, 2540) ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด และให้ประสบความสำเร็จ เป็นการกระตุ้นให้ความร่วมมืออย่างเต็มกำลัง และมีความคิดริเริ่มในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้นผลผลิตหรือผลงานจะมีคุณภาพดีหรือมีปริมาณสูงต่ำเพียงใด แรงจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

และในการจูงใจบุคลากร ในองค์การนับว่า มีความสำคัญทั้งต่อองค์การโดยรวมต่อผู้บริหารและต่อบุคลากรในองค์การ ดังนี้ (นิตยา เพ็ญศิริินภา, 2546)

3.2.1 ความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากองค์การจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องอาศัยผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรจะขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความสามารถ สภาพแวดล้อม และการจูงใจ ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มความสามารถที่มีอยู่มีการริเริ่มและสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ให้กับองค์การ ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับองค์การอื่นๆ ได้นอกจากนี้การจูงใจยังช่วยดึงดูดให้บุคลากรทำงานอยู่กับองค์การและมีความจงรักภักดีต่อองค์การอีกด้วย

3.2.2 ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การนำหรืออำนวยการของผู้บริหารที่จะทำให้บุคลากรทำงานตามวัตถุประสงค์ ขององค์การด้วยความเต็มใจและความพยายาม นอกจากนี้การจูงใจยังช่วยควบคุมพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรให้เป็นไปตามที่ผู้บริหารคาดหวัง เพราะบุคลากรที่ได้รับการจูงใจ จะมีแรงผลักดันภายในตนให้มีพฤติกรรมไปในทิศทางที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยผู้บริหารไม่ต้องคอยตรวจตรากำกับอย่างใกล้ชิด

3.2.3 ความสำคัญต่อบุคลากร การจูงใจช่วยให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถของตน ซึ่งนอกจากทำให้องค์การประสบความสำเร็จแล้ว ยังช่วยให้แต่ละบุคคลประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ตนต้องการไปพร้อมกันด้วย เช่น ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการยกย่อง

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดความสำคัญของแรงจูงใจข้างต้น จะเห็นว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจและในการจูงใจบุคลากรในองค์การนับว่ามีความสำคัญทั้งต่อองค์การโดยรวม ต่อผู้บริหาร และต่อบุคลากรในองค์การ

3.3 ประเภทของแรงจูงใจ

มีผู้จำแนกแรงจูงใจไว้หลายประเภท ดังนี้

วูดเวิร์ธ (Woodworth อ้างถึงใน อริยา คูหา, 2546) ได้จำแนกแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) ความต้องการทางกาย (Organic Needs)
- 2) การจูงใจในสภาวะฉุกเฉิน (Emergency Motives)
- 3) การจูงใจสุตวิสัย (Objective Motives)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้จำแนกแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ หรือ แสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ ความต้องการ (Need) ทศนคติ (Attitude) ความสนใจพิเศษ (Special Interest)

2) การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง หรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล (Goals) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า (Knowledge of Progress) เครื่องล่อ (Incentives) บุคลิกภาพ (Personality)

กล่าวโดยสรุป ประเภทของแรงจูงใจมีผู้จำแนกแรงจูงใจไว้หลายประเภท อาจจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการทางกาย การจูงใจในสภาวะฉุกเฉิน และการจูงใจสุตวิสัย หรืออาจจะจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ การจูงใจภายใน และการจูงใจภายนอก

3.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

องค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้เกิดการทำงาน (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) ได้กล่าวว่า มีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนในการจูงใจคนอยากทำงาน ได้แก่

- 1) งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายของงานทำให้เกิดการเก็บกดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ผู้บริหารควรทำให้งานที่จะให้เขาทำ มีลักษณะท้าทายความสามารถให้มากที่สุด
- 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน ผู้ปฏิบัติงานจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจสูงถ้าหากเขามีส่วนในการวางแผนงาน และกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเขาเอง
- 3) การให้การยกย่องและสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องมีอยู่ในบุคคลทุกคน ทุกคนต้องการได้การยอมรับจากเพื่อนพ้อง ผู้บังคับบัญชา ความมากน้อยของความต้องการในการให้การยกย่องชมเชยนั้นแตกต่างกัน และเป็นสิ่งจูงใจให้การทำงานของบุคคลแต่ละคนแตกต่างกันไปด้วย
- 4) การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและให้อำนาจบารมี คนเป็นจำนวนมากต้องการจะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชาและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการคาดหวังว่าจะได้สิ่งเหล่านั้นจากการทำงาน
- 5) ความมั่นคงและความปลอดภัย เป็นความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวต่าง ๆ เช่น สูญเสียตำแหน่ง ความมั่นคงปลอดภัยเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญมาก
- 6) ความเป็นอิสระในการทำงาน คนทุกคนมีความปรารถนาที่มีอิสระในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตัวของเขาเอง ความต้องการนี้ในบางคนรุนแรงมาก โดยเฉพาะผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรจะทำอย่างไรจะทำให้เกิดแรงจูงใจต่ำ
- 7) โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว คนส่วนมากต้องการที่จะมีการเติบโตทางด้านทักษะวิชาชีพและประสบการณ์ต่าง ๆ การฝึกอบรม การดูงาน ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน
- 8) โอกาสในการก้าวหน้า เช่น ได้รับเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น
- 9) เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับงาน สำหรับบางคน เงินเป็นสิ่งที่มียุติพลสูงมากก็อาจเป็นแรงจูงใจสำหรับบุคคลนั้นได้
- 10) สภาพของการทำงานที่ดี ซึ่งรวมองค์ประกอบ ทั้งด้านกายภาพ และทางด้านจิตใจของสภาพสิ่งแวดล้อมในงาน
- 11) การแข่งขันเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมากอันหนึ่ง สำหรับผู้บริหารเนื่องจากผู้บริหารต้องการความเป็นเลิศ กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้คนอยากทำงาน มีหลายประเด็นทั้งงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่เป็นอิสระ มีความมั่นคงปลอดภัยกับสภาพการทำงานที่ดี โดยเฉพาะเงินเดือนหรือรางวัลที่เกี่ยวกับงาน การแข่งขันสู่ความเป็นเลิศแล้วได้รับการยกย่องชมเชย และมีโอกาสในความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นเหตุในการจูงใจให้คนอยากทำงาน

3.5 มลเหตุจูงใจในการทำงาน

มูลเหตุในการจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนแต่ละคนทำงานผลงานจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535; อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2543)

- 1) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ กฎระเบียบ บรรยากาศในการทำงาน
- 2) เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวซึ่งมีผลต่อการทำงาน
- 3) ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับ จากสังคมก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น

4) เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความค่า เป็นการรับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม นอกจากนี้ความถนัด ความสนใจ ความเอาใจใส่ก็มีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

5) ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถที่จะได้รับความรู้ ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครบังคับ มีอิสระในการทำงาน เหล่านี้เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่ามูลเหตุในการจูงใจกระตุ้นให้คนทำงานนั้นมีหลายประการ เช่น สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจเป็นผลตอบแทนในการทำงาน ฐานะทางสังคม และเจตคติต่องาน ทำให้มีความรักและรับผิดชอบต่องาน โดยเฉพาะความมีอิสระในการทำงาน จึงทำให้ผลงานนั้นมีคุณภาพที่ดีเป็นที่พึงพอใจ

3.6 หลักการและเทคนิคในการจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ได้ให้เทคนิคที่สำคัญในการจูงใจ คือ

1) เงิน (Money) เป็นสิ่งกระตุ้นที่มีความสำคัญในรูปของเงินเดือน หรือค่าจ้าง องค์การทุกแห่งใช้เงินเป็นตัวกระตุ้นเพื่อแข่งขัน เพื่อดึงดูดใจ และดึงดูดบุคคลไว้

2) การมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมในการทำงานจะช่วยให้บุคคลมีความรู้ และเข้าใจปัญหาและผลงาน การมีส่วนร่วมย่อมหมายถึงการยอมรับและการผูกพัน ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จ

3) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) การออกแบบงาน การพัฒนางาน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนการจัดระบบในการทำงานจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานอย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543) ได้กล่าวถึง หลักการและเทคนิคในการจูงใจรวมทั้งวิธีการจูงใจไว้อย่างน่าสนใจ ซึ่งหลักการและเทคนิคในการจูงใจ ที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงหลักการสำคัญในการจูงใจ ดังนี้

1) การค้นหาปัจจัยแท้จริง ที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ในการพิจารณาปัจจัยแห่งพฤติกรรมหากพบว่าพฤติกรรมใดถูกชักนำ หรือรักษาไว้ได้โดยมีปัจจัยภายในและภายนอกเป็นตัวกำหนด การจูงใจควรเน้นที่ปัจจัยภายนอกมากกว่าภายใน

2) การเน้นวิธีทางบวกมากกว่าทางลบ แม้ว่าผู้บริหารจะสามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรม และสามารถรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ด้วยวิธีการทางลบ เช่น การลงโทษ การไม่ขึ้นเงินเดือน แม้ว่าพนักงานจะทำงานหนักก็ทำด้วยความไม่เต็มใจ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกได้ ผู้บริหารจึงควรใช้วิธีการทางบวกมากกว่าทางลบ

3) การยึดมั่นในคุณธรรม การให้รางวัลตอบแทนต้องเหมาะสมกับงานที่ทำ และต้องให้เหมาะสมกับบุคคลที่ทำงานอย่างเดียวกัน และมีผลงานระดับเดียวกัน เพราะบุคคลมีแนวโน้มที่จะเปรียบเทียบการทำงานและผลตอบแทนของตนเองกับคนอื่น หากผู้บริหารเพียงแต่พิจารณาว่าการให้รางวัลตอบแทนเหมาะสมกับผลงานที่บุคคลนั้นกระทำก็ยังไม่ถือเป็นการจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรยึดมั่นในระบบคุณธรรมในการจูงใจ

กล่าวโดยสรุปจากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่าหลักการและเทคนิคในการจูงใจที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงได้แก่ การค้นหาปัจจัยพฤติกรรมของบุคคลเน้นปัจจัยภายนอกมากกว่าภายใน การเน้นวิธีทางบวกมากกว่าทางลบ การยึดมั่นในคุณธรรม โดยเฉพาะเงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญ การมีส่วนร่วมทำให้เกิดการยอมรับและคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น

3.7 วิธีการจูงใจ

มีผู้กล่าวถึงวิธีการจูงใจไว้มากมาย ดังนี้

เวอร์เทอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1993: อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2543) กล่าวถึงวิธีการจูงใจสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 วิธีใหญ่ ๆ คือ

1) การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

(1) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส คอมมิชชั่น ส่วนแบ่งกำไร เป็นต้น เงินเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต สนองความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย และสนองความต้องการด้านอื่น และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนกับปัจจัยที่จำเป็นในสังคม การให้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินมีวิธีการหลายแบบ ได้แก่

ก. การจ่ายเป็นเงินตามผลงาน เป็นการจ่ายตามการรับงานเป็นชิ้น เมื่องานสำเร็จแล้วก็ได้รับค่าตอบแทนตามชิ้นงานที่ตกลงกัน แต่อาจเกิดปัญหาเช่นคนงานไม่ลงรอยกัน วัตถุประสงค์เสียหายและอาจได้งานที่คุณภาพต่ำ

ข. การจ่ายตามระยะเวลาของการทำงาน เหมือนกับงานในระบบราชการ จะเริ่มด้วยเงินเดือนในระดับเดียวกัน และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามระยะเวลาของการอยู่ในองค์กรว่านานเท่าไร วิธีนี้เป็นผลดีต่อสวัสดิการและความมั่นคงของงาน ให้ความรู้สึกที่ดี มีใจรักองค์การ แต่คนมีความรู้วัยหนุ่มสาวอาจไม่พอใจเพราะเห็นผลช้าคนเก่งไม่มีโอกาสแสดงความสามารถเต็มที่

ค. การจ่ายตามกำหนดเวลา วิธีการจ่ายเงินแบบนี้ถือว่า คนงานที่ทำงานในระยะเวลาเดียวกันควรจะได้รับค่าจ้างเดียวกันในงานที่เหมือนกัน แต่โดยข้อเท็จจริงคนที่มีความรู้ ความสามารถอาจจะผลิตได้มากกว่าอีกกลุ่มหนึ่งในช่วงเวลาเดียวกัน ทำให้คนขาดการกระตือรือร้นในการทำงาน

ง. การจ่ายตามพื้นฐานความจำเป็น การจ่ายวิธีนี้ถือว่าคนโสดมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าคนมีครอบครัว ดังนั้นจึงจ่ายค่าตอบแทนต่างกัน อาจจะถืออาวุโส อายุและเพศ เป็นต้น

จ. การจ่ายตามความตกลงกัน หมายถึงทั้งนายจ้างและลูกจ้าง ตกลงกันว่างานชนิดนี้ ตามความสามารถขนาดนี้ ควรจะได้รับเงินเดือนขนาดไหน เป็นข้อตกลงของทั้งสองฝ่าย การจ่ายในลักษณะนี้มีข้อพิจารณาอยู่ด้วยว่ามีความสามารถและเป็นความพอใจของทั้งสองฝ่าย

ฉ. การจ่ายตามผลกำไร เป็นการจ่ายที่ทำตามผลกำไรได้มากก็จ่ายมาก หมายถึงการแบ่งกำไรที่ให้กับผู้ทำงาน วิธีนี้จะเป็นการรวมหุ้นกันทำงาน มีหุ้นส่วนอยู่ด้วย หรือเป็นส่วนตอบแทนในภายหลัง พนักงานจะมีส่วนได้รับประโยชน์เมื่อมีกำไรเหลือ จึงมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของกิจการอยู่ด้วย

(2) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน มีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

ก. การแข่งขัน เช่น การประกวดผลงาน คนชนะก็จะได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง แต่ก็ควรระวังการอิจฉาริษยาที่ทำให้คนงานมุ่งชนะกันมากกว่าผลงาน

ข. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การไม่ถูกไล่ออกจากงานง่ายๆ โดยขาดหลักประกัน ควรจะมีการกำหนดเวลาว่าจ้างหรืออายุงาน และมีหลักประกันในการทำงานมีค่าตอบแทนเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มีประกันชีวิตในงานที่เสี่ยงอันตราย

ค. ความก้าวหน้า ทำให้เห็นผลงานของตนดีขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น ทำให้มีกำลังใจในการทำงานเพราะเป็นความคาดหวังของชีวิต

ง. ความภาคภูมิใจ ดีใจเมื่อได้เห็นผลงานของตนเอง ผลงานที่ดีจะเป็นกำลังใจ ส่วนผลงานที่ไม่ดีก็จะมีโอกาสปรับปรุงแก้ไข

จ. ฐานะทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นความรู้สึกให้อยากทำงาน เช่น มีสิทธิตัดสินใจและออกเสียงในการทำงานของกลุ่ม รู้จุดหมายปลายทางของกลุ่ม ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อการทำงานมากขึ้น

ฉ. การให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง ผลตอบแทนหรือคำชมหากผลงานเป็นที่พอใจหรือดีเด่น ขณะเดียวกันก็มีการตำหนิเมื่อมีผลเสียหายเกิดขึ้น คำชมเชยหรือสิ่งที่เป็นรางวัลรวมทั้งการลงโทษ ล้วนเป็นสิ่งที่เปลี่ยนพฤติกรรมได้

ข. ให้งานที่เหมาะสม หมายถึง ให้งานเหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ให้งานตามถนัด ให้งานที่ไม่ง่ายและยากเกินไป จะสามารถทำงานให้ได้ดีขึ้น

ค. การทำให้รู้สึกว่างานมีความสำคัญ หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำมีความหมายต่อหน่วยงานของตนเอง ต่อสังคม จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น

ง. การลดความซ้ำซากจำเจ งานที่ซ้ำๆทุกวันจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย จึงควรพยายามทำสิ่งที่ไม่ให้เกิดความซ้ำซากขึ้น เช่น การจัดระบบงานใหม่ การจัดสถานที่ทำงานใหม่

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดวิธีการจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนข้างต้น จะเห็นว่ามี 2 ประเภท ทั้งสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน มีวิธีการหลายแบบ เช่น การจ่ายเงินตามผลงาน ตามระยะเวลาของงาน จ่ายตามที่ตกลงหรือตามผลกำไร และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน มีวิธีการ เช่น การแข่งขันให้มีความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะการส่งเสริมความก้าวหน้า ความภาคภูมิใจในการยอมรับทางสังคม ได้รับรางวัลที่เหมาะสมจากการปฏิบัติงาน

2) การจูงใจด้วยงาน

มีหลายวิธีด้วยกัน คือ

(1) การหมุนเวียนงานเป็นการเปลี่ยนแปลงงานให้กับบุคคลในแนวนอน หรือในระดับเดียวกัน การหมุนเวียนงานมีสาเหตุมาจาก การที่ผู้บริหารต้องการสร้างโอกาสก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคคลโดยการเพิ่มประสบการณ์หรือทักษะให้และเพื่อสร้างความสนใจในการทำงาน ให้บุคคลมีโอกาสสัมผัสกับความหลากหลายด้านทักษะ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกท้าทายและตื่นตัวกับงานใหม่ ๆ

(2) การทำงานเป็นกลุ่ม วิธีการจูงใจแบบนี้มีแนวคิดที่ว่าประสิทธิภาพในการทำงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานได้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การได้ร่วมกันทำงานจะสามารถสนองความต้องการทางสังคมของบุคคลได้ แนวคิดดังกล่าวนี้ถูกนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการจูงใจในการทำงาน โดยการสร้างกลุ่มงานขึ้นเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะสนองความต้องการทางสังคมแล้วยังช่วยสร้างความรู้สึกรักใคร่ปรองดองกัน และสามารถสนองความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตได้ เพราะงานที่จัดให้กลุ่มงานทำนั้น มักจะเป็นงานลักษณะที่บุคคลคนเดียวไม่อาจทำได้ จึงต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และเมื่อกระทำได้สำเร็จก็ตอบสนองความต้องการขั้นสูงได้

(3) การออกแบบงาน องค์การมักจะประสบปัญหาในการที่จะสนองความต้องการด้านเกียรติยศชื่อเสียง และการยอมรับ ความต้องการความสำเร็จและความหวังในชีวิตแก่บุคลากรในองค์การ ทั้งนี้เพราะตำแหน่งงานบริหารระดับสูงมีอยู่อย่างจำกัด การจูงใจในการทำงานเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวกระทำได้โดยการออกแบบงานให้น่าสนใจ น่าตื่นตัวและท้าทายซึ่งมีอยู่ 2 วิธีด้วยกัน คือ

ก. การขยายงาน (Job Enlargement) คือการเพิ่มปริมาณงานให้ทำมากขึ้น การเพิ่มปริมาณงานควรเป็นงานในระดับเดียวกัน ทำให้น่าตื่นตัวมากขึ้นเพราะต้องใช้ทักษะในการทำงานมากขึ้น การขยายงานเป็นวิธีที่จะช่วยจูงใจบุคลากรที่ต้องการทำงานเฉพาะด้านหรืองานที่มีลักษณะประจำ ซ้ำซาก ให้ทุ่มเทความสามารถให้กับงานมากขึ้น

ข. การเพิ่มคุณค่าให้กับงาน (Job Enrichment) วิธีการนี้เป็นการออกแบบงานให้น่าสนใจ โดยการกระจายอำนาจ หน้าที่ให้บุคลากรมีอิสระในการทำงานมากขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและควบคุม ตลอดจนการให้โอกาสบุคลากรเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการทำงาน

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดการจูงใจด้วยงานข้างต้น มีวิธีการจูงใจหลายวิธี โดยเฉพาะการให้โอกาสในการทำงานที่เหมาะสมด้วยวิธีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน หรือการทำงานเป็นกลุ่ม การออกแบบงานที่เหมาะสมด้วย

3) การจูงใจด้วยการบริหาร

รูปแบบการบริหารที่สามารถจูงใจบุคลากรให้ทำงานอาจแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบดังนี้

(1) การบริหารโดยการควบคุม (Management by Control) จากสมมติฐานตามทฤษฎี X ของ McGragor ซึ่งเป็นสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ที่ว่า มนุษย์ไม่ชอบทำงานและพยายามหลีกเลี่ยงงานเสมอ นอกจากนี้มนุษย์ยังไม่ชอบที่จะมีความรับผิดชอบ แต่ก็พยายามแสวงหาความมั่นคงปลอดภัยให้มากที่สุด จะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีธรรมชาติตามทฤษฎีนี้จะไม่มีความสนใจในงาน และมีแรงจูงใจอยู่ที่ความต้องการขั้นพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย ดังนั้นการจูงใจจึงควรเน้นการบริหารแบบบังคับบัญชาหรือเผด็จการ

การจูงใจด้วยการบริหารแบบใช้อำนาจนี้มีการควบคุมอย่างเคร่งครัด มีการข่มขู่ให้หวาดกลัวว่าไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการและกำหนดโทษไว้สำหรับการหลีกเลี่ยงงานที่มีผลกระทบต่อการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน และความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากร การบริหารโดยการควบคุมนี้จะให้ผลการจูงใจในทันทีทันใดต่อองค์การ อาจสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการควบคุมสูงและต้องใช้เวลาานมากจึงจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เพราะการจูงใจแบบนี้ใช้จูงใจได้เพียงเพื่อให้บุคลากรทำงานตามที่กำหนดให้เท่านั้น และไม่เอื้อให้บุคคลมีความคิดริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ ลักษณะการบริหารแบบนี้เห็นได้ชัดในการบริหารแบบราชการ ซึ่งมีกฎระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด ทำให้บุคลากรสนใจแต่จะทำงานให้ได้ตามที่กำหนดไว้เท่านั้นและไม่กล้าที่จะเสี่ยงดำเนินการใดๆ ที่ขัดต่อกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่เป็นไปในทางสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

(2) การบริหารโดยให้อำนาจปกครองตนเอง (Management by Autonomy) จากสมมติฐานตามทฤษฎี Y ของ McGragor ที่ว่ามนุษย์ชอบกระทำกิจกรรมต่าง ๆ และมีความสนุกสนานกับการทำงาน โดยจะทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์การ รางวัลและวัตถุประสงค์เป็นที่ยอมรับของตน ตลอดจนการเรียนรู้ที่จะยอมรับ และแสวงหาความรับผิดชอบตามสถานการณ์ที่เหมาะสม จะเห็นว่าบุคคลที่มีธรรมชาติตามทฤษฎีนี้เป็นบุคคลที่มีความสามารถควบคุมตนเองและสั่งการตนเองได้ถ้าสถานการณ์เอื้ออำนวย ดังนั้น บุคคลจะมีความพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นถ้าได้รู้ว่าสภาพแวดล้อมของงานเป็นไปในลักษณะที่ส่งเสริมให้มีอำนาจปกครองตนเอง ได้รับความไว้วางใจและได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ การบริหารโดยการให้การปกครองตนเองแบบประชาธิปไตยจึงเป็นวิธีการจูงใจในการทำงานเพราะเป็นการบริหารที่ส่งเสริมธรรมชาติที่มีอยู่แล้วในตัวบุคคล

(3) การบริหารโดยวัตถุประสงค์ (Management by Objective) การบริหารโดยวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของ Drucker ใช้ได้กับการบริหารทุกระดับ ทุกหน้าที่ ทั้งองค์การขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยไม่คำนึงว่าจะมีธรรมชาติแบบใด การบริหารโดยวัตถุประสงค์มีสมมติฐานสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก บุคคลจะทำงานได้ดีถ้ากิจกรรมที่กระทำนั้นมีความสำคัญ คือได้รับรู้ ยอมรับและรู้สึกว่าการกระทำนั้น ๆ มีจุดมุ่งหมายในการกระทำสูง ประการที่สอง คนส่วนใหญ่จะทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ถ้าได้รับรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์และคาดหวังจะได้รับรางวัลจากการมีส่วนร่วมช่วยเหลือให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นได้ ดังนั้นการบริหารโดยวัตถุประสงค์จึงควรมีหลักการคือ อธิบายวัตถุประสงค์ให้เป็นที่เข้าใจ กำหนดวัตถุประสงค์ที่ท้าทาย และทำให้วัตถุประสงค์เป็นที่ยอมรับ อย่างไรก็ตาม การบริหารโดยวัตถุประสงค์ให้สามารถจูงใจในการทำงานควรคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐาน คือ เป้าหมายขององค์การ (Organizational Goal) กระบวนการบริหารโดยวัตถุประสงค์จะเริ่มต้นโดยที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป้าหมายขององค์การ ให้มีลักษณะครอบคลุมขอบเขตกว้าง ๆ ไปในเชิงปรัชญามากกว่าเชิงปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดวิธีการจูงใจด้วยการบริหารของ McGragor และ Drucker จะเห็นว่าการบริหารด้วยการควบคุมใช้การจูงใจได้เพียงเพื่อให้บุคลากรทำงานตามที่กำหนดให้เท่านั้น รวมถึงการบริหารโดยให้

อำนาจปกครองตนเอง เป็นวิธีการจูงใจให้ส่งเสริมการกระทำตามธรรมชาติที่มีอยู่แล้ว และแนวคิดการบริหารโดยวัตถุประสงค์ในการจูงใจ ด้วยรางวัลและการยอมรับตามลักษณะงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2541) ได้จำแนกวิธีการของการจูงใจ เป็น 3 วิธี คือ

1) การจูงใจตามหลักประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งมีข้อสมมติเชื่อว่าคนทุกคนต่างไม่ชอบงาน แต่ถ้าหากพนักงานได้รู้ว่าตนจะมีโอกาสได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยแล้ว พนักงานผู้นั้นก็จะยอมปฏิบัติงานด้วยดี ตรงไปตรงมาตามประโยชน์ที่จะได้รับ

2) การจูงใจตามหลักผลผลิต ซึ่งเน้นการใช้รางวัลผลตอบแทนโยงเข้ากับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้โดยตรง ภารกิจเกี่ยวกับงานที่ทำจะมีการระบุชัด โดยขณะเดียวกันค่าจ้างเงินเดือนก็จะมีการปรับให้สอดคล้องตามข้อสมมติฐานของวิธีนี้จะอยู่ที่ว่า หากพนักงานทำงานดีจนได้รางวัลตามผลงานแล้ว เขาก็จะพยายามทำให้ดีต่อไปอีกเรื่อยไป การจูงใจจึงใช้รางวัลเชื้อล่อและเร่งการผลิต

3) การจูงใจตามหลักการตอบสนองความต้องการ แนวทางตามวิธีนี้จะกว้างกว่า โดยยึดถือตามความต้องการพื้นฐานของคน และพยายามมุ่งทำให้งานหรือสภาพงานสามารถตอบสนองความพอใจให้เขาให้ได้มากที่สุดยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งนี้โดยอาศัยข้อเท็จจริงที่ว่า คนทุกคน จะมีความต้องการไม่สิ้นสุด ดังนั้น หากผู้บริหารมุ่งพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้มากขึ้นไปเรื่อย ๆ แล้ว พลังจูงใจของพนักงานก็จะพัฒนาสูงขึ้น จะส่งผลเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ทั้งคุณภาพและปริมาณงาน จะเป็นผลดีในระยะยาว ทั้งนี้ เพราะงานทุกอย่างจะทำให้เสร็จได้ดีก็ด้วยคุณภาพจากความคิดริเริ่มของคน และการรู้จักควบคุมตนเองโดยตัวผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

กล่าวโดยสรุป วิธีการจูงใจของธงชัย สันติวงษ์ มี 3 วิธีคือ การจูงใจตามหลักประโยชน์ต่างตอบแทน การจูงใจตามหลักผลผลิต และการจูงใจตามหลักการตอบสนองความต้องการ

3.8 ทฤษฎีการจูงใจ

นิตยา เพ็ญศิริรักษา (2546), เสนาะ ตีเยาว์ (2546), สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ (2545) และสมยศ นาวิก (2545) ได้จำแนกทฤษฎีการจูงใจ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1) ทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจหรือทฤษฎีความต้องการ (Content Theory)

เป็นทฤษฎีที่เน้นในสาระสำคัญว่า ความต้องการของคนทำให้เกิดการจูงใจ หากคนไม่มีความต้องการ การจูงใจก็เกิดขึ้นไม่ได้ ความต้องการของคนจะเปลี่ยนเป็นพลังภายในที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะพยายามบำบัดความต้องการนั้น ความต้องการของคนเป็นเสมือนบัญชีแสดงสิ่งของที่คนต้องการ และจะดำเนินการเพื่อให้ได้สิ่งของนั้น เมื่อผู้บริหารรู้จักความต้องการเหล่านั้นก็จะจัดระบบค่าตอบแทนขององค์การให้ตอบสนองและเสริมแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ให้ไปสู่เป้าหมายนั้น ขณะเดียวกันเป้าหมายขององค์การก็สำเร็จด้วย โดยทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีการจูงใจของ อี อาร์ จี ทฤษฎีการจูงใจหรือสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้หรือการจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคิลแลนด์

2) ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theory)

ทฤษฎีกระบวนการจะมุ่งที่แรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร ทำไมบุคคลได้เลือกพฤติกรรมทางเลือกบางอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของพวกเขาและพวกเขาได้ประเมินความพอใจอย่างไรภายหลังจากได้บรรลุเป้าหมายของพวกเขาแล้ว ทฤษฎีกระบวนการจะพยายามอธิบายขั้นตอนที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของบุคคลซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจในความคิดหรือกระบวนการภายในจิตใจที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น โดยทฤษฎีกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

3) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีนี้มักถูกเรียกว่า การกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติการหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทฤษฎีนี้จะพิจารณาถึงผลที่ติดตามมาของการกระทำในอดีตจะมีอิทธิพลต่อการกระทำในอนาคต บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพราะว่าในอดีตพวกเขาเรียนรู้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวเกี่ยวข้องกับผลผลิตตามมาที่ให้ความพอใจกับเขาและพฤติกรรมอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับผลผลิตตามมาที่ให้ความไม่พอใจ ได้แก่ ทฤษฎีการเสริมแรง

ตารางที่ 1 ทฤษฎีการจูงใจในกลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือความต้องการ ทฤษฎีกระบวนการ และทฤษฎีการเสริมแรง

กลุ่มทฤษฎี	คุณลักษณะ	ทฤษฎีการจูงใจ	ตัวอย่างทางการบริหาร
ทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความต้องการ	มุ่งที่ความต้องการซึ่งปัจจัยกระตุ้น ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม	1. ทฤษฎีลำดับความต้องการ 2. ทฤษฎีสองปัจจัย 3. ทฤษฎีฮิอาร์จี 4. ทฤษฎีการจูงใจไม่สัมฤทธิ์	การจูงใจโดยการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยเงิน ตำแหน่ง ความสำเร็จ
ทฤษฎีกระบวนการ	มุ่งที่กระบวนการทางความคิดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคล	1. ทฤษฎีความคาดหวัง 2. ทฤษฎีความเสมอภาค 3. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย	การจูงใจโดยการทำให้บุคคลรับรู้ว่าการใช้ความพยายามผลการปฏิบัติงานหรือรางวัลเป็นสิ่งที่น่าพอใจ
ทฤษฎีการเสริมแรง	มุ่งที่การทำให้บุคคลเรียนรู้จากการเสริมแรงทำให้มีการแสดงพฤติกรรมที่ต้องการซ้ำ และลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์	1. ทฤษฎีการเสริมแรง	การจูงใจโดยให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ปรารถนา

ที่มา: นิตยา เพ็ญศิริภา (2546)

การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่อาจกล่าวได้ว่ามีความสำคัญยิ่ง ในสาขาวิชาพฤติกรรมองค์การเพราะการศึกษาเรื่องการจูงใจจะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมของบุคคลโดยตรงและอาจก้าวไปถึงระดับการทำนาย รวมถึงการควบคุมของพฤติกรรมบุคคลในองค์การด้วย สำหรับทฤษฎีการจูงใจทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ทฤษฎีเชิงเนื้อหา จะเน้นถึงสภาวะความขาดแคลนซึ่งกลายเป็นความต้องการอันเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรม ความต้องการเป็นเรื่องที่เข้าใจง่ายสามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้ดี นอกจากนั้นยังสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมบุคคลในองค์การได้ดีกว่าทฤษฎีกลุ่มอื่น (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2545) ดังนั้นจึงขอกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มของทฤษฎีเชิงเนื้อหา ดังนี้

1) ทฤษฎีเชิงเนื้อหา หรือทฤษฎีความพอใจ หรือทฤษฎีความต้องการ (Content Theory)

(1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับชั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

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

ข. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

ค. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

ง. ความต้องการการยกย่องหรือความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

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

(2) ทฤษฎีการจูงใจอีอาร์จี

ทฤษฎีจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG Theory) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับชั้นความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภทเหลือเพียง 3 ประเภท ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

ก. ความต้องการในการอยู่รอด หรือความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ [Existence Needs (E)] เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

ข. ความต้องการความสัมพันธ์ [Related Needs (R)] มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

ค. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth Needs (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการ การยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

(3) ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg F. et al., 1990) ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มี

สาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียด ดังนี้

ก. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

- การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิตะเยียน หรือการกล่าวโทษ

- ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งาน ไม่ว่าจะเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

- ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพของบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน

ข. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เฮอริชเบิร์ก กล่าวถึง ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

- เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

- การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

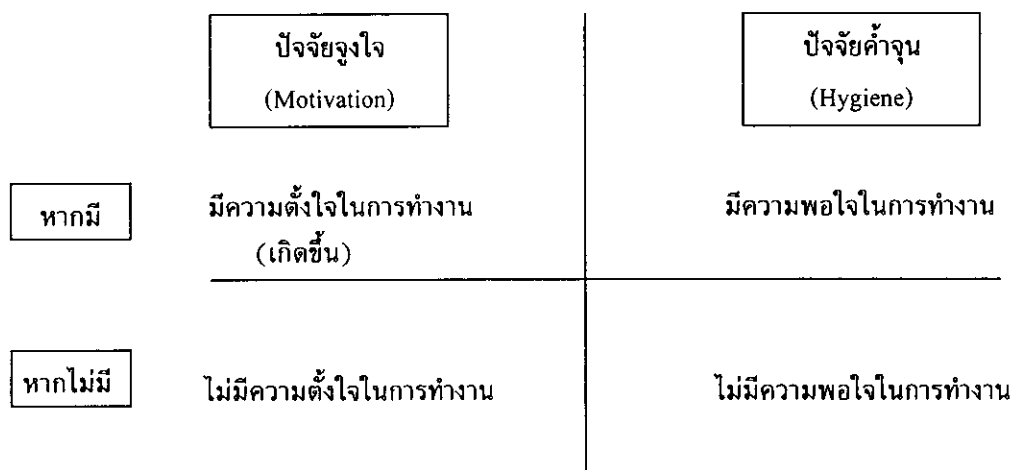
- นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของ ผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

- สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

- สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

- ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

- ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หรือ สภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2540) ได้เปรียบเทียบให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งผู้วิจัยได้เรียบเรียง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ที่มา: (เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ, 2540)

จากทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก หากความต้องการทางด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พอใจ แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านปัจจัยค้ำจุนของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้นแต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ในเวลาเดียวกันหากความต้องการด้านปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเท ทั้งแรงกายและแรงใจ ให้กับองค์กร อย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันๆ เท่านั้นไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด (ตุลา มหาวสุธานนท์, 2547)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์กเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ส่วนคือปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การทางราชการและผู้บริหารในองค์การควรเอาปัจจัยจูงใจ

หรือปัจจัยภายในมาเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในเวลาเดียวกันก็ต้องตอบสนองหรือใช้ปัจจัยคำจูงใจควบคู่ กันไปจึงจะทำให้การดำเนินการขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์

(4) ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของแมคเคลแลนด์

ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของ McClelland (McClelland's Acquired-Needs Theory) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกันและเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรมโดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541)

ก. ความต้องการความสำเร็จ [Need for Achievement (nAche)] หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ได้ดีและดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลผู้มีความต้องการความสำเร็จจะต่อสู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัล ในรูปสิ่งของ ต้องการความสำเร็จ (nAche) จากการวิจัยของ McClelland พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น โดยแสวงหาสถานการณ์ซึ่งสามารถบรรลุความรับผิดชอบส่วนตัวในการแสวงหาคำตอบของปัญหาโดยได้รับการป้อนกลับอย่างรวดเร็วจากการทำงาน เพื่อสามารถบอกสิ่งที่เขากำลังปรับปรุงและสิ่งที่เขาดังเป้าหมายไว้ เขาจะพอใจการทำงานที่มีปัญหาและพร้อมที่จะยอมรับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเอาชนะอุปสรรค

ข. ความต้องการความผูกพัน [Need for Affiliation (nAff)] หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่มมีความเป็นมิตรไมตรีและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความสนใจด้านนี้น้อย ความต้องการความผูกพันนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ Dale Carnegie's ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเอง และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตร และชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน

ค. ความต้องการอำนาจ [Need for Power (nPow)] หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจ เพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจ (nPow) สูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นมีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล

สรุปได้ว่า ทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความต้องการเหล่านี้จะมีประโยชน์ที่สำคัญ ภายในวิวัฒนาการของทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีลำดับความต้องการจะแสดงจุดเด่นของสำคัญของความต้องการที่ไม่ใช่เศรษฐกิจ เช่น ความต้องการความสมหวังของชีวิตของมาสโลว์ หรือความต้องการความสัมพันธ์ของแอลเดอร์เฟอร์ในการจูงใจของบุคคล แม้ว่าทฤษฎีความต้องการเหล่านี้จะไม่ถูกสนับสนุนอย่างกว้างขวางก็ตาม ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ได้เพิ่มความตระหนักของผู้บริหารต่อความสำคัญของความแตกต่างระหว่างแหล่งที่มาของแรงจูงใจภายนอก (สภาพแวดล้อมของงาน) และแรงจูงใจภายใน (เนื้อหาของงาน) มากขึ้น ประการสุดท้ายทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ได้ให้แนวความคิดว่าความต้องการบางอย่างจะถูกเรียนรู้ได้ (สมยศ นาวิการ, 2543) ได้เปรียบเทียบให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความต้องการทั้งสี่ทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้เรียบเรียง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการสี่ทฤษฎี

ทฤษฎีลำดับ ความต้องการ ของมาสโลว์	ทฤษฎี อีอาร์จี ของ แอลเดอร์เฟอร์	ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮิร์ชเบิร์ก	ทฤษฎีความต้องการ จากการเรียนรู้ของ แมคเคิลแลนด์
ความต้องการ ความสมหวังของชีวิต	ความต้องการ การเจริญเติบโต	ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการ ความสำเร็จ
ความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียง			ความต้องการ อำนาจ
ความต้องการ ทางสังคม	ความต้องการ ความสัมพันธ์	ปัจจัยค้ำจุนหรือ ปัจจัยสุขอนามัย	ความต้องการ ความผูกพัน
ความต้องการ ความปลอดภัย			
ความต้องการ ทางร่างกาย	ความต้องการ การดำรงชีวิตอยู่		

ที่มา: (สมยศ นาวิการ, 2543)

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดและทฤษฎีการจูงใจดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเลือกศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก เนื่องจากทฤษฎีนี้เหมาะกับการนำมาใช้กับกลุ่มคนระดับวิชาชีพ คนมีความรู้เพราะถือว่าบุคคลกลุ่มนี้ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานมาบ้างตามสมควร ทำให้มีศักยภาพที่จูงใจได้ (เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ, 2540) นอกจากนี้ยังเหมาะกับการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การทางราชการที่มีทรัพยากรการบริหารจำกัดและเหมาะกับองค์การที่มีลักษณะเป็นองค์การที่ให้บริการทางสังคม เพราะแรงจูงใจตามแนวทฤษฎีหัวหน้างานหรือผู้บริหารสามารถสร้างขึ้นได้อย่างเต็มที่ในขอบเขต และอำนาจหน้าที่ของตนโดยไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณมากนัก พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ และแรงจูงใจเหล่านี้ก็มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคน (ธงชัย สันติวงษ์, 2543) เหมาะสมกับการนำไปใช้กับผู้บริหารหรือหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานในโรงพยาบาล และหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข เป็นกลุ่มคนระดับวิชาชีพ มีความรู้ ความสามารถ สามารถสร้างแรงจูงใจขึ้นเองได้อย่างเต็มที่ในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของตน

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหาร

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานหลายท่าน ดังนี้

เชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn et al., 2003) ได้เสนอแนวคิดในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ วูมและพอดเตอร์พอสรุปได้ว่าผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันแต่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งผลการปฏิบัติงานถูกตัดสินโดย คุณลักษณะส่วนบุคคลรวมทั้งความสามารถและ

ประสบการณ์ของบุคคลร่วมกับการสนับสนุนเทคโนโลยี งบประมาณและสิ่งต่าง ๆ จากองค์การรวมทั้งความพยายามในการทำงานของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจจะมีผลโดยตรงกับระดับความพยายามในการทำงานของบุคคล แรงจูงใจของแต่ละบุคคลจะบ่งบอกถึงความพยายามในการทำงานหรือความสามารถที่จะสร้างงานซึ่งตอบสนองกับความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคล ในการสร้างแรงจูงใจในแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับ การได้รับรางวัลที่มีความเหมาะสมกับคุณค่าของงานที่ทำรวมไปถึงความยุติธรรมในการตัดสินให้รางวัล

แนวคิดของเชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn et al., 2003) ได้เสนอสมการในการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคน ดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = \text{คุณลักษณะส่วนบุคคล} \times \text{ความพยายาม} \times \text{การสนับสนุนจากองค์การ}$$

จากสมการนี้ชี้ให้เห็นว่า ตัวประกอบทั้งสามมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ การใช้แรงจูงใจ จะเป็นตัวกำหนดแรงขับภายในตัวบุคคล ทำให้เกิดคุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Attributes) ต่อระดับและแนวทางของความพยายาม ในการทำงาน (Work Effort) ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support) สำหรับลักษณะส่วนบุคคล จะใช้เป็นตัวร่วมพิจารณา ในการพิจารณาพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance Factors) ตามแนวคิดของเชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ ดังนี้

1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Attributes) คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

(1) ลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ-สังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตาม ลักษณะประชากรอย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดีที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งที่เกี่ยวข้องคือ ความรู้ ความสามารถและลักษณะทางจิตวิทยา

(2) ลักษณะด้านความสามารถ (Competency Characteristics) เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงานเป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เอาชนะสภาพแวดล้อมได้ บุคคลที่รู้สึกว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขา สามารถคิดว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจัง ดังนั้นความรู้ความสามารถแบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical Competency) และด้านสมอง (Mental Competency) ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มของความรู้ความสามารถด้านสมองและการปฏิบัติงาน

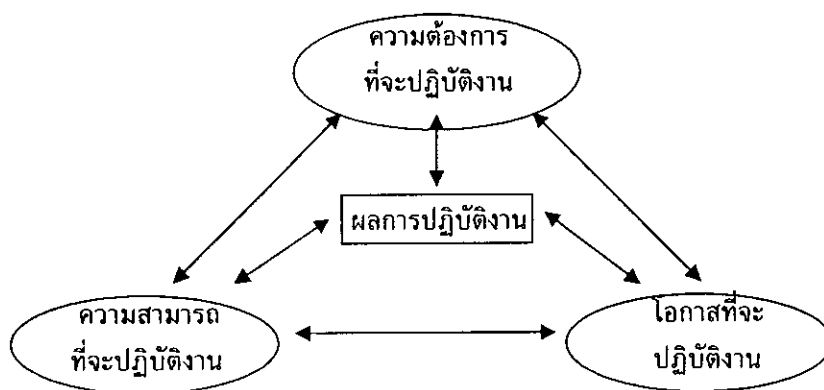
(3) ลักษณะด้านจิตวิทยา (Psychological Characteristics) เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้นและมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรม ลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่นทัศนคติ การรับรู้ ความต้องการ และบุคลิกภาพ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามความสำคัญของคุณลักษณะส่วนบุคคลเหล่านี้ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความจำเป็นแต่ละงานซึ่งเชอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ เห็นว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

2) ความพยายามในการทำงาน (Work Effort) คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมียกคือ ความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้นคือต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงาน (Motivation to Work) เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรงและคงไว้ซึ่งความพยายามในการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

3) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) ในการปฏิบัติงานของบุคคล จึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่บุคคลที่มีลักษณะบุคคลตรงกับความเป็นของงานและได้รับการสนใจในระดับสูง อาจไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี หากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงานหรือที่เรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situation Constraint) เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณเครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับองค์การในการที่องค์การสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นบทบาทภายนอกทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อที่มีต่อสังคม แสดงถึงความรู้สึกรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อองค์การ เป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล

บลูมเบิร์กและพริנגเกิล (Blumberg and Pringle, 1982 อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2544) กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) เกิดจากความสัมพันธ์ของหน้าที่ 3 ประการ คือ ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน (Capacity to Perform) โอกาสที่จะปฏิบัติงาน (Opportunity to Perform) และความต้องการที่จะปฏิบัติงาน (Willingness to Perform) หรือการสนใจในการทำงาน (Work Motivation) ดังภาพที่ 2

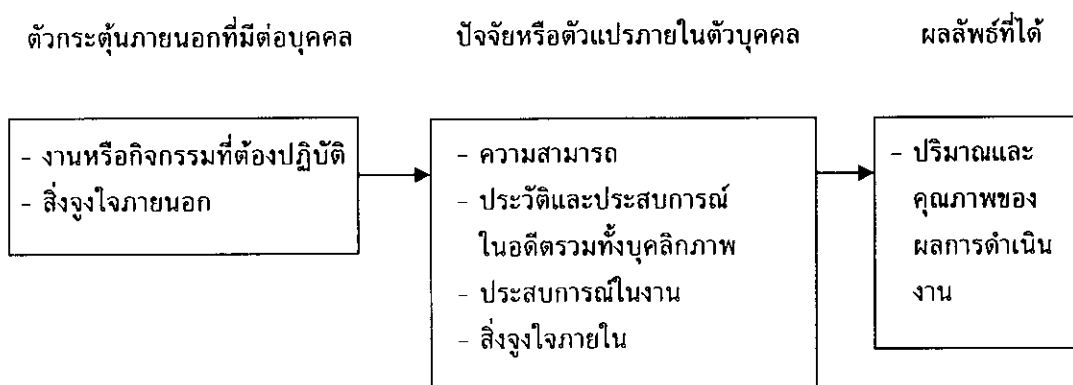


ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ที่มา : Ivancevich, JM. and Matteson, M.T., Organizational Behavior and Management 5th Edition, Singapore : McGraw-Hill International, 1999 อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2544)

ผลการปฏิบัติงานจะเกิดจากบุคคลที่มีความสามารถที่จะทำงานนั้น ๆ มีโอกาสในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นบุคคลจะต้องมีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสร้างผลงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยความต้องการที่จะทำงานจะไม่เพียงแต่ทำงานให้เสร็จ แต่จะเป็นส่วนประกอบของการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งอาจเรียกความต้องการในการปฏิบัติงานว่า การสนใจในการทำงาน (Work Motivation)

วินเค (Vince อ้างถึงในธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2542) ได้กล่าวถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อปริมาณและคุณภาพของผลงานของบุคคลนั้น ได้แก่ ความสามารถ ประวัติ ประสิทธิภาพในอดีต และการสนใจ ซึ่งสามารถแสดงเป็นความสัมพันธ์ ได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ปัจจัยของบุคคลที่มีผลต่อการดำเนินงาน

ที่มา: วินเค (Vinake อ้างถึงในธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2542)

กล่าวโดยสรุป การปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยการนำความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีต่องานมาเป็นองค์ประกอบในการแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลมีหลายอย่างได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ความสามารถของบุคคล ความพยายามในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ เซอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ ในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Schermerhorn et al., 2003) และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ชัดเจนที่สุด ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, 2545) ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

1) เพศ

จากการศึกษาของพบว่า มะณู บุญศรีมณีชัย (2548) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของนันทิยา ชุมช่วย (2542) เรื่อง ความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม และจากการศึกษาของอิงอัมพร ทองดี (2541) เรื่อง ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปในโรงพยาบาลชุมชนพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปในด้านอื่นๆ (บทบาทตามนโยบายพิเศษของกระทรวงหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายให้) จากการศึกษานี้ของหุทัย ทบวงศรีศรี (2540) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานของหัวหน้าสถานีอนามัยตามแผนงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจ ในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรค

ติดเชื่อเนียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีนอกจากนี้ จากการศึกษาของภคินี ศรีสารคาม (2538) พบว่า เพศ เป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการรวมทุกด้าน โดยเพศชายมีความสามารถในการบริหารจัดการมากกว่าเพศหญิง ซึ่งขัดแย้งจากการศึกษาของพรพร ครองยุทธ. (2549) เรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ เช่นเดียวกับการศึกษาของอินทรา ปัญญวัฒน์ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เช่นเดียวกับการศึกษาของอมรศักดิ์ โพธิ์อำ (2548) เรื่อง ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดพิษณุโลก พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพ จากการศึกษาของทรงศักดิ์ ภูมิสายดรอ (2546) พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเทศบาล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข และเช่นเดียวกับการศึกษาของพยุห สิวเมธิกุล (2542) พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล เช่นเดียวกับจากการศึกษาของ วชิรพล ไนอรุณ (2542) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดอันดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอในเขต 2 พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดอันดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างในการวิจัยบ้าง แต่เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ก็พอจะเห็นได้ว่า เพศน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยอธิบายความแตกต่างของการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2) อายุ

จากการศึกษาของกรแก้ว ถิรพงษ์สวัสดิ์ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 6 พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของอภิชาติ ตั้งปรัชญากุล (2546) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติในกระบวนการวางแผนปฏิบัติการงานสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในหน่วยศูนย์ปฏิบัติการระดับปฐมภูมิ กมลไสย-มั่งอชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติในกระบวนการวางแผน และจากการศึกษาของ ขวัญราตรี ไชยแสง (2544) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เช่นเดียวกับการศึกษาของบัวลอย สุขแสงนา (2543) เรื่อง กระบวนการบริหารงานสาธารณสุขผสมผสานของผู้นำเขตงานคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดพิจิตร พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารการนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสาน และจากการศึกษาของนันทิยา ชุมช่วย (2542) เรื่องความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม แต่แตกต่างจากการศึกษาของพรพร ครองยุทธ (2549) เรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอการศึกษาของอินทรา ปัญญวัฒน์ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่นพบว่าอายุไม่มี

ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และจากการศึกษาของอมรศักดิ์ โพธิ์อำ (2548) เรื่อง ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดพิษณุโลก พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับ การปฏิบัติงานสร้างสุขภาพ เช่นเดียวกับการศึกษาของ สรรัตน์ พินิจมนตรี (2544) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร และจากการศึกษาของวัชรพล ในอรุณ (2542) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดอันดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอในเขต 2 พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดอันดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ

จากการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างในการวิจัยบ้าง แต่เมื่อพิจารณาผลการศึกษาโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ก็พอจะเห็นได้ว่า อายุน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยอธิบายความแตกต่างของการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

3) ระดับการศึกษา

จากการศึกษาของกรแก้ว ธิรพงษ์สวัสดิ์ (2548) เรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 6 พบว่า การได้รับการศึกษาและฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศสอดคล้องกับการศึกษาของมะณู บุญศรีมณีชัย (2548) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน และจากการศึกษาของขวัญราตรี ไชยแสง (2544) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เช่นเดียวกับการศึกษาของบัวลอย สุขแสงนภา (2543) เรื่อง กระบวนการบริหารงานสาธารณสุขผสมผสานของผู้แทนคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดพิจิตร พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารการดำเนินงานสาธารณสุขผสมผสาน และจากการศึกษาของกัญญา ชันทกสิกรรม (2542) เรื่อง ความสามารถในการบริหารจัดการการดำเนินงานพัฒนาสถานอนามัยของหัวหน้าสถานอนามัยจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าการได้รับการศึกษาเพิ่มมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบริหารจัดการและจากการศึกษาของนันทิยา ชุมช่วย (2542) เรื่อง ความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม นอกจากนี้อิงอัมพร ทองดี (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปในโรงพยาบาลชุมชนพบว่า วุฒิการศึกษาของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้รับการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า แต่แตกต่างจากการศึกษาของพรพร ครองยุทธ. (2549) เรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จากการศึกษาของอินทรา ปัญญาวัฒน์ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และจากการศึกษาของอมรศักดิ์ โพธิ์อำ (2548) เรื่อง ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

สร้างสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดพิษณุโลก พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพ เช่นเดียวกับการศึกษาของนงนุช หลอมประโคน (2546) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและจากการศึกษาของสุรัตน์ พินิจมนตรี (2544) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร และจากการศึกษาของวัชรพล ในอรุณ (2542) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดอันดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ ในเขต 2 พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดอันดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างในการวิจัยบ้าง แต่เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ก็พอจะเห็นได้ว่าการศึกษาเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยอธิบายความแตกต่างของการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

4) รายได้

จากการศึกษาของบัวลอย สุขแสงนา(2543) ศึกษากระบวนการบริหารงานสาธารณสุขผสมผสานของผู้นิเทศงานคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานสาธารณสุขผสมผสาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ นภา วงษ์ศิลป์ (2536) ซึ่งศึกษาองค์ประกอบการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลทั่วไป กระทรวงสาธารณสุข พบว่าปัจจัยด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานสุขศึกษา แต่จากการศึกษาของจรัญ แสงเล็ก (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยในงานสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในงานสาธารณสุขมูลฐาน และนันทิยา ทุมช่วย (2542) ซึ่งศึกษาความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคมโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปพบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของหุทัย ทบวงศรี (2540) ซึ่งศึกษาปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานของหัวหน้าสถานีอนามัยตามแผนงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็กต่ำกว่า 5 ปี

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างในการวิจัยบ้าง แต่เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ก็พอจะเห็นได้ว่ารายได้เป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยอธิบายความแตกต่างของการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

5) สถานะภาพสมรส

จากการศึกษาของกสมา เหล่าเมือง (2543) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในเขต 8 พบว่า สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาของบัวลอย สุขแสงนา (2543) ศึกษากระบวนการบริหารงานสาธารณสุขผสมผสานของผู้นิเทศงานคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสของบุคคลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการศึกษาของยุทธนา มุ่งสมัคร (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล

ในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แต่แตกต่างจากการศึกษาของภา วรัชศิลป์ (2536) พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานสุศึกษา

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างในการวิจัยบ้าง แต่เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ก็พอจะเห็นได้ว่า สถานภาพการสมรสเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยอธิบายความแตกต่างของการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

6) ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของพรพร ครองยุทธ. (2549) เรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ และจากการศึกษาของตรุณ บุญหนา (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการขยายของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุขมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการขยายของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสอดคล้องกับการศึกษาของนงนุช หลอมประโคน (2546) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามการดำเนินกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์พบว่า ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับการศึกษาของอุทัย นิปีการสุนทร (2546) เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานีพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล สอดคล้องกับการศึกษาของขวัญราตรี ไชยแสง (2544) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ตำแหน่งในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพและจากการศึกษาของสมโภชน์ คชศิลา (2543) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเผื่อระวังและส่งเสริมทันตสุขภาพนักเรียนประถมศึกษาตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดนครปฐม พบว่า ตำแหน่งหัวหน้าสถานีอนามัยมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับการศึกษาของวศิณีย์ แต่ประยูร (2543) เรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน เขต2 ตามการประเมินของผู้บังคับบัญชาและตนเอง พบว่า สถานะทางวิชาชีพทำนายความพึงพอใจของงานพยาบาลได้ จากการศึกษาของนันทิยา ชุมช่วย (2542) เรื่อง ความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปพบว่า ประสิทธิภาพในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของวัชรพล ไนอรุณ (2542) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดอันดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอในเขต 2 พบว่า ตำแหน่งใน คปสอ. มีอิทธิพลในเชิงบวกกับการได้รับการจัดอันดับ จากการศึกษาของนพรัตน์ อารยพัฒนกุล (2540) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชนพบว่า ประสิทธิภาพในตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่แตกต่างจากการศึกษาของศศิวิมล ทองพั้ว (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน เขตการสาธารณสุข 6 พบว่าตำแหน่งทางการบริหารไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของอภิญา อัสโม (2547) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพัทลุง พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างในการวิจัยบ้าง แต่เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ก็พอจะเห็นได้ว่า ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในองค์กร น่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยอธิบายความแตกต่างของการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

7) ประสพการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน

จากการศึกษาของกรแก้ว ถิรพงษ์สวัสดิ์ (2548) เรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 6 พบว่า ประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของมะณู บุญศรีมณีชัย (2548) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนามาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนามาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จากการศึกษาของอภิญา อัสโม (2547) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดพัทลุง พบว่า ประสพการณ์การทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชนมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาของนงนุช หลอมประโคน (2546) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ตำแหน่งและประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของบัวลอย สุขแสงนภา (2543) เรื่อง กระบวนการบริหารงานสาธารณสุขผสมผสานของผู้นำเทศาณคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดพิจิตร พบว่า ระยะเวลาดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายและจำนวนปีที่มีประสพการณ์ในการนิเทศงานมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารการนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสาน นอกจากนี้ สุพิพัฒน์ พระยาโล (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแบบผู้นำกับพฤติกรรมการบริหารตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสพการณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของกนกวรรณ มาลานิตย (2542) เรื่องการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ประสพการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และจากการศึกษานันทิยา ชุมช่วย (2542) เรื่อง ความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ประสพการณ์ตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม จากการศึกษาของศราวดี หจิมห้วง (2542) เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานสาธารณสุขของสถานอนามัย ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระยะเวลาดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานอนามัยสามารถทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงานสาธารณสุขของสถานอนามัย จากการศึกษาของกนกวรรณ มุกดาสนิท (2541) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ การรับรู้บทบาทกับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมืองของบุคลากรสาธารณสุขเทศบาล พบว่า ประสพการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมือง และสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมือง และจากการศึกษาของอิงอัมพร ทองดี (2541) เรื่อง ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชนที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายนานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป หรือ 6-9 ปี มีบทบาทการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายต่ำกว่า 5 ปี ในด้านการบริหารผู้ปฏิบัติงานนานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานด้านบริหารมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายต่ำกว่า 10 ปี และจากการศึกษาของนพรัตน์ อารยพัฒนกุล (2540) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่าย

ส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า ประสพการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่แตกต่างจากการศึกษาของพรพร ครองยุทธ. (2549) เรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสพการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการงานสาธารณสุขระดับอำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จากการศึกษาของอินทรา ปัญญวัฒน์ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาของอมรศักดิ์ โพธิ์อำ (2548) เรื่อง ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ประสพการณ์การปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพ จากการศึกษาของจรัสรัตน์ ลิ้มปรีทยากุล (2545) เรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ระยะเวลาที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากการศึกษาของวศินีย์ แต่ประยูร (2543) เรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน เขต 2 พบว่า ประสพการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาลและจากการศึกษาของหฤทัย ทบวงศรีศรี (2540) เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานของหัวหน้าสถานีอนามัยตามแผนงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็ก

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างในการวิจัยบ้าง แต่เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาโดยรวมดังกล่าวข้างต้น ก็พอจะเห็นได้ว่า ประสพการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน น่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยอธิบายความแตกต่างของการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

สรุปได้ว่า จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณลักษณะด้านบุคคล ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหาร พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และประสพการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และประสพการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

5.2 แรงจูงใจ

จากการศึกษาของ ดีโลช และมอนโร (DeLoach R & Monroe J., 2004) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานพยาบาลสำหรับคนไข้หนักใกล้ตาย : สิ่งที่ผู้จัดการต้องรู้ ศึกษาในพนักงานที่ทำงานในสถานพยาบาลสำหรับคนไข้หนักใกล้ตาย และองค์กรสำหรับคนไข้หนักใกล้ตายอยู่ที่ภาคตะวันตกตอนกลางของสหรัฐอเมริกาพบว่าความพึงพอใจในงานประกอบด้วย การมีแรงจูงใจในการทำงานสูง และการเห็นความสำคัญของภาระหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา มีการประสานเป็นหนึ่ง มีความยุติธรรม ที่กระจายอย่างทั่วถึง มีสถานะทางจิตใจที่เป็นบวกมีอิสระในการดำเนินงาน มีการทำให้เกิดวิธีปฏิบัติที่เป็นกิจวัตรปกติ ไม่มีภาระที่มากจนรับไม่ไหว และจากการศึกษาของไดเลแมนและคณะ (Dieleman M et al., 2003) เรื่อง การค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านสาธารณสุขในชนบทของเวียดนามเหนือพบว่า แรงจูงใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสิ่งตอบแทน ทั้งในรูปเงินตราและในรูปที่ไม่ใช่เงิน ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อแรงจูงใจ ได้แก่ การ

ยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และชุมชน การมีงานและรายได้ที่มั่นคง การมีโอกาสเพิ่มพูนทักษะ จากการศึกษาของไมโรลลี (Mireille K, 2003) เรื่อง สิ่งตอบแทนทางเศรษฐศาสตร์ในพยาบาลชุมชน : ดึงดูดใจ ปฏิเสธ หรือไม่มีความหมาย? ในสวิตเซอร์แลนด์ พบว่า การทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณค่าของพยาบาลและวิธีการที่พวกเขาตอบสนองต่อสิ่งตอบแทนทางเศรษฐศาสตร์นั้น จะช่วยให้การพัฒนาระบบตอบแทนมีแนวโน้มที่จะมีความสอดคล้องและเหมาะสมในแง่ยุทธศาสตร์มากขึ้น การที่จะทำให้ระบบตอบแทนแก่พยาบาลกลายเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพขององค์กรได้นั้น โครงการใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตควรมีลักษณะดังนี้คือ 1) ปรับปรุงความเหมาะสมของรายได้ของพยาบาล (เช่น ให้ได้ค่าตอบแทนในอัตราที่เท่าเทียมกัน) 2) ให้สิ่งทดแทนที่ยุติธรรมสำหรับค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับงาน (เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าเครื่องแบบ) 3) เปิดโอกาสให้มีการเลื่อนตำแหน่ง แก่ผู้ปฏิบัติงานในสายงานทางคลินิก ผู้มีทักษะพิเศษ และผู้ที่มีการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน และ 4) จัดให้มีรางวัลตอบแทนในรูปค่าใช้จ่ายสำหรับสิ่งต่าง ๆ ทั้งทางตรง (เช่น เงินสนับสนุนการศึกษา มีวันลาพักเพิ่มขึ้น เบี้ยประกัน) และทางอ้อม (เช่น ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การเข้าถึงเครือข่ายของการให้คำปรึกษาหรือสนับสนุนทางอาชีพ การมีส่วนร่วมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจมากขึ้น) และจากการศึกษาของเจนเซน และคณะ (Janssen P.P. et al., 1999) เรื่อง ปัจจัยกำหนดจำเพาะของแรงจูงใจภายในต่อการทำงาน ความอ่อนล้า และความตั้งใจที่จะออกจากงาน: ศึกษาในพยาบาล ที่โรงพยาบาลกลางในเนเธอร์แลนด์ พบว่า แรงจูงใจภายในต่อการทำงานถูกกำหนดในเบื้องต้นโดยตัวแปรที่เกี่ยวกับรายละเอียดของงาน ความอ่อนล้าทางด้านร่างกายและจิตใจจากการทำงานถูกกำหนดในเบื้องต้นโดยปริมาณงานและการขาดการสนับสนุนทางสังคม และแนวโน้มที่จะออกจากงานถูกกำหนดในเบื้องต้นโดยเงื่อนไขของการจ้างงาน จากการศึกษาของพรพร ครองยุทธ (2549) เรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจโดยรวม ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ สอดคล้องกับการศึกษาของมะณู บุญศรีมณีชัย (2548) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า แรงจูงใจโดยรวม ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนและจากการศึกษาของกรแก้ว ถิรพงษ์สวัสดิ์ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 6 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพของผู้รับผิดชอบ และปัจจัยจูงใจ ความรับผิดชอบและปัจจัยจูงใจ การยอมรับนับถือสามารถร่วมทำนายความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพได้ ร้อยละ 49 และจากการศึกษาของณิชา แวนแคว้น (2547) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุขระดับตำบล ในเขต 6 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของสังคม ศุภรัตนกุล (2546) เรื่อง การรับรู้บทบาทและแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการปฏิบัติงานในการให้บริการหลักในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการให้บริการหลักในศูนย์สุขภาพชุมชนอยู่ในระดับปานกลางและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านส่งเสริมสุขภาพฟื้นฟูสภาพ และป้องกันโรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อย-ปานกลาง กับการปฏิบัติงาน แต่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านบริหารงาน และด้านรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของขวัญราตรี ไชยแสง (2544) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพในโรงพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า แรงจูงใจ

โดยรวม ปัจจัยจงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาของนันทยา ชุมช่วย (2542) เรื่อง ความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคมโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคมได้ร้อยละ 58.4 จากการศึกษาของสมศักดิ์ สุเมธยาจารย์ (2542) เรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยจงใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจงใจรวมและปัจจัยจงใจรายด้านได้แก่ ความสำเร็จ ลักษณะงาน การได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และจากการศึกษาของตันติมา ดวงโยธา (2540) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่า แรงจูงใจโดยเฉพาะปัจจัยจงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทุกระดับและทุกหน่วยงาน ซึ่งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน เป็นบุคคลที่มาจากหลายระดับ หลายหน่วยงาน มีงานที่รับผิดชอบมาก ดังนั้นแรงจูงใจน่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ระดับแรงจูงใจ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ โดยอาศัยทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบอร์กได้แก่ ปัจจัยจงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5.3 การปฏิบัติงานด้านบริหาร

จากการศึกษาของพรพร ครองยุทธ. (2549) เรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่า ด้านการกำหนดกระบวนการทำงานของสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาบุคลากรและหน่วยบริการทุกระดับและส่วนด้านการจัดสรรและส่วนด้านการสนับสนุนทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน และจากการศึกษาของอินทรา ปัญญวัฒน์ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านกำลังคน ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และกระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในศูนย์สุขภาพชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของอมรศักดิ์ โพธิ์อำ (2548) เรื่อง ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านกำลังคน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และกระบวนการบริหารด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จากการศึกษาของประจักษ์ บัวผัน และชัยยง ขามรัตน์ (2547) เรื่อง ปัจจัยทางการบริหารและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยสนับสนุนองค์กรมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในหน่วยบริการปฐมภูมิ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยสามารถอธิบายการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในหน่วยบริการปฐมภูมิ ได้ร้อยละ 55.5 และ จากการศึกษาของประจักษ์ บัวผัน และกุลนทิกพร พนาวุฒิ (2546) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดขอนแก่น พบว่า การวางแผน การจัดองค์การ การประเมินผล และการบริหารจัดการในภาพรวมมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและจากการศึกษาของนงนุช หลอมประโคน (2546) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการ

ปฏิบัติงานตามการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากองค์การด้านการบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการบริหาร และด้านผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการปฏิบัติงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับน้อยกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของอภิชาติ ตั้งปรัชญากุล (2546) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติในกระบวนการวางแผนปฏิบัติการงานสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในหน่วยคูสัญญาบริการระดับปฐมภูมิ กมลาไสย- มืองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยการบริหาร ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารจัดการ ด้านนิเทศติดตาม ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติในกระบวนการวางแผน ในกระบวนการวางแผนปฏิบัติการงานสร้างเสริมสุขภาพมีปัญหาลุप्तรรคมากที่สุดในการนำแผนไปปฏิบัติ รองลงมาในชั้นการควบคุม ติดตาม กำกับ ประเมินผล ขึ้นก่อนการวางแผนและชั้นการวางแผน ตามลำดับ จากการศึกษาของ กัญญา ชันทกสิกรรม (2542) เรื่อง ความสามารถในการบริหารจัดการการดำเนินงานพัฒนาสถานอนามัยของหัวหน้าสถานอนามัยจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพอเพียงของวัสดุอุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบริหารจัดการทุกด้าน จากการศึกษาของ กรรณิการ์ สุวรรณศักดิ์ชัย (2542) เรื่อง ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การบริหารงานสามารถอธิบายความผันแปรของการปฏิบัติงานได้ และจากการศึกษาของบุหลัน ถาวรวัฒนยงค์ (2539) เรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัญหาในการทำงานพบมากที่สุดคืออัตราค่าจ้าง เจ้าหน้าที่ไม่สมดุลกับงาน การขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์โดยเฉพาะเวชภัณฑ์ และค่าตอบแทนทำการนอกเวลาราชการน้อยไม่เหมาะสม จากการศึกษาของณิชา แว่นแคว้น (2547) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขระดับตำบล ในเขต 6 พบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่า การปฏิบัติงานด้านบริหารของบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับและทุกหน่วยงานบางส่วนอยู่ในระดับปานกลางและต้องปรับปรุง ซึ่งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชนเป็นบุคลากรที่มาจากหลายระดับ หลายหน่วยงาน เป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขในระดับอำเภอ และตำบล ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

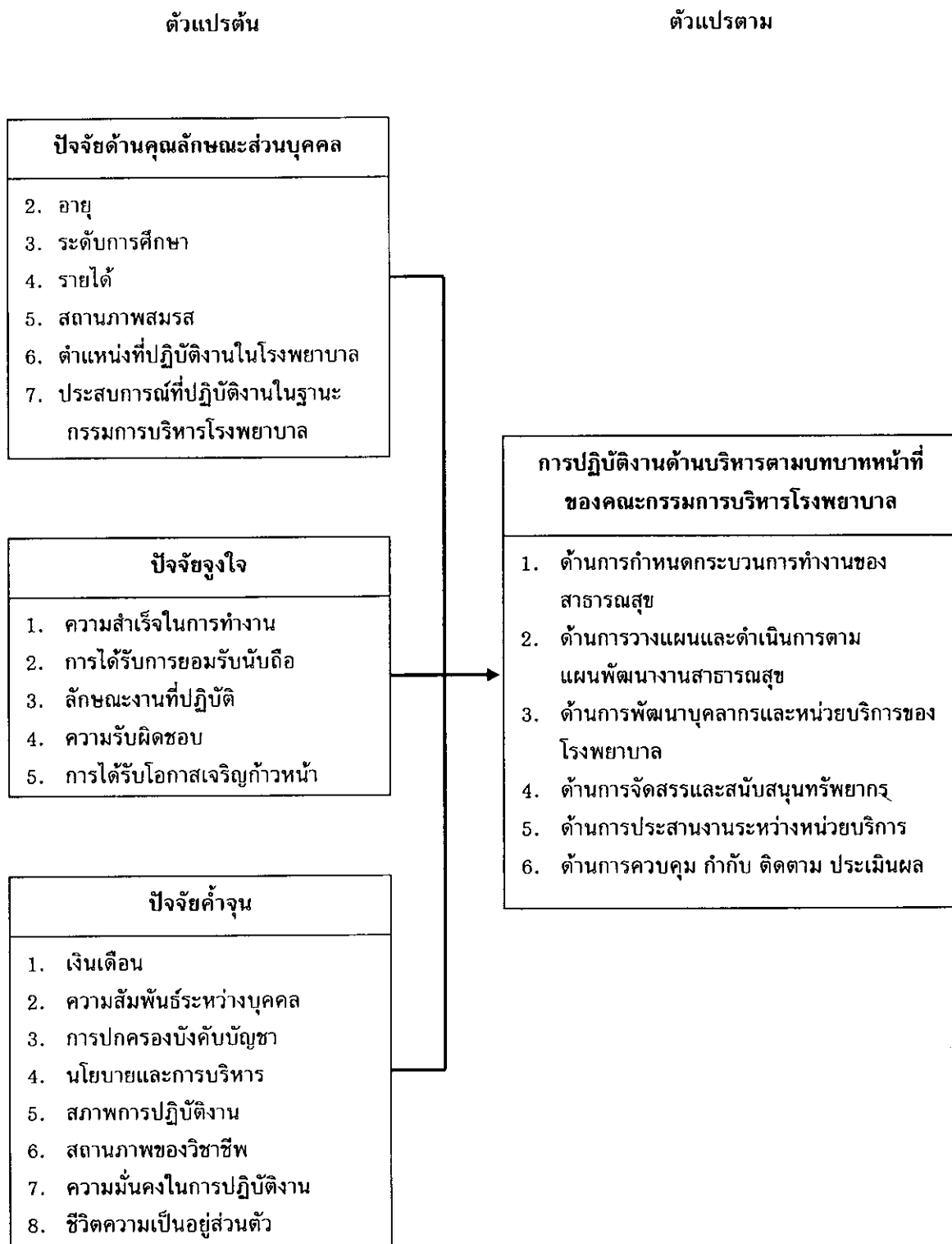
จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัจจัยต่าง ๆ หลายปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของเชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn et al., 2003) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานของบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ตามแนวคิดของเชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn et al., 2003) ส่วนแรงจูงใจได้นำแนวคิดการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, F. et al., 1990) เป็นแนวทางในการศึกษาโดยศึกษาทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เนื่องจากเป็นเรื่องที่เข้าใจง่ายสามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้ดี เหมาะที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การทางราชการที่มีทรัพยากรการบริหารจำกัดและองค์การที่ให้บริการทางสังคม ซึ่งปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับโอกาสเจริญก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

สำหรับตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานด้านบริหาร ซึ่งในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะส่วนบุคคล และความพยายามในการทำงานหรือแรงจูงใจ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แนวทางการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ และผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน เพื่อทำการศึกษา ประกอบด้วย ด้านการกำหนดกระบวนการทำงานของสาธารณสุข ด้านการวางแผนและดำเนินการตามแผนพัฒนางานสาธารณสุข ด้านการพัฒนาบุคลากรและหน่วยบริการ ของโรงพยาบาล ด้านการจัดสรรและสนับสนุนทรัพยากร ด้านการประสานงานระหว่างหน่วยบริการ และด้านการควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล (กองสาธารณสุขภูมิภาค, 2542)

ซึ่งจากทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย