

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานในหน่วยงานใดก็ตาม จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพและพัฒนาอยู่เสมอ โดยมี “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้ การดำเนินงานหรือการบริหารกิจการใด ๆ ของหน่วยงานจะบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจกันในการปฏิบัติงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนและทุกฝ่าย

ปัจจุบันจะเห็นว่าองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ มีบุคคลเข้าร่วมปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก การที่มีบุคคลเป็นจำนวนมากนี้ หากบุคคลเหล่านั้นไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันก็จะทำให้การบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีปัญหาและมีความขัดแย้งต่าง ๆ เกิดขึ้นและผลสุดท้ายที่ตามมาก็คือ ทำให้องค์กรและหน่วยงานนั้นมีการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (พจน์ เพชรบุรณิน, 2522)

บุคคลทุกคนย่อมจะแสวงหาความเป็นเพื่อนจากผู้อื่น เพราะไม่มีบุคคลใดที่สามารถดำเนินชีวิตด้วยตนเองโดยลำพังได้ จำเป็นที่จะต้องทำความรู้จักกับบุคคลอื่น เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของตนในเรื่องของการต้องการความรัก เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น และความต้องการในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ (Maslow, 1970) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ บุคคลต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็เพื่อสนองความต้องการด้านจิตใจที่นอกเหนือไปจากความต้องการด้านวัตถุ ซึ่งได้แก่ ความต้องการที่ให้ตนเองมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยกย่องทำให้เกิดความรู้สึกพอใจที่ได้มีส่วนร่วมและเกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (ไพบุลย์ สุวรรณโพธิ์ศรี, 2519) ซึ่งความต้องการทางด้านจิตใจที่เกิดจากการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นนั้น นับได้ว่ามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลเป็นอย่างมาก

เมื่อนักบริหารหรือหัวหน้างาน ตลอดจนผู้ร่วมงานทุกคนได้เข้าใจถึงความต้องการทางจิตใจ (Psychological Needs) ของบุคคลที่ร่วมงานกัน และสามารถสนองความต้องการนั้นอย่างมีเหตุผลและจริงจังแล้ว ผลที่ตามมาก็คือ ผู้ร่วมงานทุกคนจะมีกำลังใจดี ซึ่งจะเป็นพลังหรือแรงจูงใจอันสำคัญที่จะทำให้ผู้ร่วมงานมีความสนใจ ตั้งใจทำงาน รวมทั้ง เสียสละและทุ่มเทเพื่อความสำเร็จของงาน ทั้งนี้ เป็นสถานการณ์ทางจิตใจของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปพฤติกรรม

ต่าง ๆ เมื่อบุคคลมีกำลังใจดีแล้ว การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งในองค์กรหรือหน่วยงาน รวมทั้งกับบุคคลภายนอกก็จะเป็นไปอย่างดีด้วย

ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า สัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยดี ทำนองเดียวกันการที่บุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานมีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนี้ จะก่อให้เกิด พลังที่ใหญ่หลวงให้กับองค์กรหรือหน่วยงานนั้น รวมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ในทางที่ดีต่าง ๆ เกิดขึ้นจะมีความทำงานที่สามัคคี และสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Team work) ซึ่งจะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้นได้ผลผลิตที่สูงและผู้ทำงานทุกระดับต่างก็มีความสุข และภาคภูมิใจในผลงานของตนรวมทั้งขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นตลอดไป (พจน์ เพชรบรรณิน, 2522)

สถานีนามัยเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้นของกระทรวงสาธารณสุข และเป็นหน่วยงานอยู่ได้บังคับบัญชาของสาธารณสุขอำเภอ โดยมีคณะกรรมการประสานงาน สาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) เป็นองค์กรประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

สถานีนามัยมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขผสมผสาน 5 สาขา ทั้งในและนอกสถานบริการ อันได้แก่ 1) การส่งเสริมสุขภาพ 2) การควบคุมและป้องกันโรค 3) การรักษาพยาบาล 4) การฟื้นฟูสภาพและผู้ป่วยพิการ 5) การสนับสนุนบริการ รวมทั้งการสนับสนุนการดำเนินงานสาธารณสุขและการพัฒนาชุมชนตลอดจนวางแผนแก้ไขปัญหาด้านสาธารณสุขได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น เช่น เขตชนบท เขตท่งกันดาร เขตชนบทกึ่งเมือง และเขตชานเมือง เป็นต้น (กองสาธารณสุขภูมิภาค, 2538)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย ถือได้ว่าเป็นการให้บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน (Basic Health Services) ซึ่งมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นวิชาชีพหนึ่งที่จะนำประชาชนไปสู่ความสุขสมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจและสังคม โดยส่วนใหญ่สถานีนามัยมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเฉลี่ย 3.06 คน ต่อสถานีนามัย แต่ตามกรอบอัตรากำลังมี 5 คน (กองสาธารณสุขภูมิภาค, 2539) ในการปฏิบัติงานทุกกิจกรรม จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน ดังนั้น สัมพันธภาพอันดีระหว่างกัน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนและพัฒนา สถานบริการสาธารณสุขในสังกัดทุกแห่ง ให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อการมีสุขภาพที่ดีของประชาชนอันจะส่งผลถึงการพัฒนาประเทศ จึงสนใจที่จะศึกษาสัมพันธภาพระหว่างกันของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย และ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการให้การช่วยเหลือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย และการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับสัมพันธภาพ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับสัมพันธภาพ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีอนามัย จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับสัมพันธภาพและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดขอนแก่น

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1.3.1 เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่มีเพศต่างกัน มีระดับสัมพันธภาพ และ ระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

1.3.2 เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่มีอายุต่างกัน มีระดับสัมพันธภาพ และ ระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

1.3.3 เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่มีอายุราชการต่างกัน มีระดับสัมพันธภาพ และ ระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

1.3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับสัมพันธภาพ ระดับแรงจูงใจ แตกต่างกัน

1.3.5 เจ้าหน้าที่ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับสัมพันธภาพ ระดับแรงจูงใจ แตกต่างกัน

1.3.6 เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับสัมพันธภาพ และระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

1.3.7 ระดับสัมพันธภาพระหว่างกันของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย และระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

1.4 คำจำกัดความของการวิจัย

1.4.1 สัมพันธภาพ หมายถึง ค่าคะแนนที่วัดจากพฤติกรรมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยกับผู้ร่วมงาน โดยศึกษาพฤติกรรม 4 ด้าน คือ

1.4.1.1 ความมั่นใจและความไว้วางใจ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะ กิจกรรมความซื่อสัตย์ ความมั่นใจ การยอมรับกันและกัน การไว้วางใจกันและกัน และความเปิดเผยต่อกัน

1.4.1.2 การให้ความช่วยเหลือกันและกัน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะ กิจกรรมของความเต็มใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ความรู้แก่กัน เต็มใจให้ความช่วยเหลือกัน ฟังพาอาศัยกัน และกัน และปกป้องสิทธิที่เป็นประโยชน์ต่อกันและกัน

1.4.1.3 การให้ความสนับสนุนกันและกัน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในกิจกรรม ลักษณะของความเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ข้อเสนอแนะ การเป็นที่ปรึกษา การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก การให้กำลังใจ และการส่งเสริมความก้าวหน้าต่อกัน

1.4.1.4 ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในกิจกรรม ลักษณะของความอบอุ่นในการทำงานร่วมกัน การทำงานด้วยความสบาย รู้สึกผ่อนคลาย การให้ความสนใจกัน และการให้ความห่วงใยกัน

โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

สัมพันธภาพอยู่ในระดับสูง

สัมพันธภาพอยู่ในระดับปานกลาง

สัมพันธภาพอยู่ในระดับต่ำ

1.4.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สถานีนามัย แสดงพฤติกรรมหรือใช้พลังงานไปเพื่อจุดมุ่งหมายที่ปรารถนา โดยยึดตามทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์และ เฮิร์ชเชอร์เบิร์ก โดยศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน คือ

1.4.2.1 ความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพ หมายถึง โอกาสในการได้รับการพัฒนา ความรู้ความสามารถของตนเอง เช่น การศึกษาต่อ การอบรม และความรู้สึกที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน

1.4.2.2 การยกย่อง เคารพนับถือ หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยที่มีต่อการได้รับการยอมรับในสังคมและหน่วยงานอื่น อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน

1.4.2.3 ความต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่ม หมายถึง ความพอใจที่เจ้าหน้าที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและให้ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา

1.4.2.4 ความมั่นคงและนโยบายการบริหารงาน หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยที่มีต่อการแต่งตั้งโยกย้าย หรือพิจารณาโทษ ความดีความชอบ บำเหน็จรางวัล และตำแหน่งหน้าที่การงาน ตลอดจนการให้คำชมเชยของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน และความเข้าใจนโยบายการบริหารงาน

1.4.2.5 สภาพการทำงานและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน และค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ในที่นี้หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และบริการที่ทางรัฐจัดให้แก่ข้าราชการ

1.4.2.6 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของทัศนคติของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยคนใดคนหนึ่งต่องานที่เขาทำ

แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

1.4.3 เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย หมายถึง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานประจำสถานีอนามัยทุกแห่ง สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอและทุกกิ่งในจังหวัดขอนแก่น มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ปี

1.4.4 อายุ หมายถึง อายุเต็มปีของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

1.4.5 อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกระทรวงสาธารณสุข

1.4.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติราชการ ได้แก่ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าทำการนอกเวลา

1.4.7 ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข-ชุมชน นักวิชาการสาธารณสุข

1.4.8 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับขั้นของข้าราชการ ตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 7

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัย สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอและทุกกิ่งอำเภอ ในจังหวัดขอนแก่น มุ่งศึกษาถึงระดับสัมพันธภาพระหว่างกัน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และลักษณะทางประชากร โดยใช้แบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระคือ

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อายุราชการ

- 4) ตำแหน่ง
- 5) ระดับตำแหน่ง
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ

- 1) ระดับสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่สถานีนอนมัย ได้แก่ ความมั่นใจและความไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือกันและกัน การให้ความสนับสนุนกันและกัน ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์
- 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีนอนมัย ได้แก่ ความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพ การยกย่องเคารพนับถือ ความต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่ม ความมั่นคงและนโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงานและผลประโยชน์เกื้อกูล ความพึงพอใจในงาน

1.6 ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิจัย

- 1.6.1 ระดับสัมพันธภาพและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถาม
- 1.6.2 ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้ตอบตอบตามความเป็นจริง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 เพื่อนำข้อมูลเสนอให้ผู้บริหารทุกระดับ ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของสัมพันธภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีนอนมัย ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข
- 1.7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสถานีนอนมัยในด้านการสร้างสัมพันธภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 1.7.3 เพื่อเป็นแนวทางและประโยชน์อ้างอิงในการศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป