

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คำว่า แรงจูงใจ มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า Movere (Kidd,1973 อ้างถึงใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2533) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า To Move อันมีความหมายว่า เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือมักจะชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ ส่วน นิยม สารรัตน์ (2524) ได้แปลว่า เจื่อนใจหรือสภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทางด้วยกัน คือ

- (1) เจื่อนใจหรือสภาวะที่ทำให้เกิดพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่ง
- (2) เจื่อนใจหรือสภาวะเข้าไปยับยั้งพฤติกรรม และ
- (3) เจื่อนใจหรือสภาวะที่ไปกำหนดแนวทางในพฤติกรรมที่จะแสดงออก

ชม ภูมิภาค (2516) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นในบุคคลเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมาย

สมพงศ์ เกษมสิน (2516) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคลคือความต้องการ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2518) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม และควบคุมพฤติกรรม

วิภาพร ลาภสมบูรณ์ (2522) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความหมายอยู่ 3 ประการ คือ

(1) แรงจูงใจ คือ สภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุจุดหมายปลายทางที่วางเอาไว้

(2) แรงจูงใจ คือ พฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมที่จะนำไปสู่จุดหมายปลายทางที่วางไว้

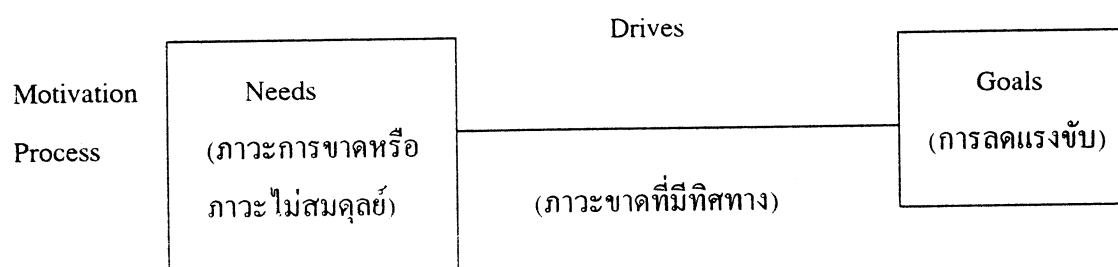
(3) แรงจูงใจคือ พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นด้วยแรงขับของแต่ละบุคคล มีแนวทางไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และร่างกายจะสมประสงค์ในความต้องการนั้น

วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุนีย์ ชีรภากร (2522) กล่าวว่า แรงจูงใจเกิดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในอินทรีย์เช่น ความสนใจ (Interest) อุดมคติ (Ideal) ความต้องการ (Need) เจตคติ (Attitude) และลักษณะนิสัยของอินทรีย์นั้น ๆ (Habit)

เอนกกุล กริแสง (2526) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ การกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมและการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างเดียวกันไม่เหมือนกัน

เชียรศรี วิวิธศิริ (2527) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือพลังซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมและควบคุมแนวทางพฤติกรรม หรือ หมายถึง สิ่งกระตุ้นอินทรีย์หรือการให้อินทรีย์กระทำพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย

ปราณี รามสูต (2528) ให้ทรงเห็นว่า แรงจูงใจคือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ช่วยเพิ่มพลังเพิ่มความกระฉับกระเฉงให้กับพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นธรรมดา ทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกไปมีทิศทาง หรือมีจุดมุ่งหมายปลายทาง และภาวะที่บุคคลถูกผลักดันให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างหรือหลายทาง หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือปลายทางที่ต้องการ ก็คือความต้องการ (Needs) แรงดัน (Drives) และเป้าหมาย (Goals) ดังภาพที่ 1



แสดงองค์ประกอบของแรงจูงใจ

ภาวะไม่สมดุล

เป็นสภาพที่ขาดแคลนซึ่งเกิดขึ้นเมื่อใดก็ตาม ที่มีความไม่สมดุลทางสรีระหรือทางใจ

ภาวะขาดที่มีทิศทาง

เป็นตัวสำคัญของกระบวนการมีแรงจูงใจหรือวงจรแห่งแรงจูงใจ เพราะแรงขับ หรือ drives จะเป็นตัวมุ่งกระทำ (Action Oriented) และ เสริมกำลังเพื่อไปสู่การบรรลุ เป้าหมาย การลดแรงขับ

เป็นจุดสุดท้ายของแรงจูงใจ หมายถึงอะไรก็ได้ที่จะทำให้แรงขับลดลง หรือบรรเทาความต้องการ เพราะฉะนั้นการบรรลุเป้าหมายก็มีความโน้มเอียง ที่จะช่วยให้ภาวะสมดุลของกายหรือทางใจกลับมีขึ้นมามีอีก

กิตติ ตยัคคานนท์ (2533) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ พลังจิตที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งทำหน้าที่เร้าให้แก่บุคคลนั้น ๆ ในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งมา พลังจิตนี้เกิดจากการกระตุ้น หรือ สิ่งเร้าต่าง ๆ ภายในร่างกายหรือภายนอกร่างกาย

อารี พันธมณี (2534) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง ภาวะใด ๆ ก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

Good and Brophy (1977) อธิบายความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการริเริ่มแนวทาง และความพยายามของพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย

Brown (1980) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงหรือพลังที่ผลักดันกระตุ้นหรือเร้าความรู้สึกของบุคคลให้มีความสนใจ มีความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางของพฤติกรรมก่อให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายตามที่บุคคลนั้นคาดหมายเอาไว้

Hilgard (1983) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า หมายถึง ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ไปกระตุ้นบุคคลให้เกิดพลัง และนำไปสู่การกระทำ

ในที่นี้ พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกายที่กระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อลดความต้องการของบุคคล โดยพฤติกรรมดังกล่าวมีจุดหมายปลายทาง

2.1.1 กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจซึ่งเป็นภาวะที่อินทรีย์ได้รับการกระตุ้นชักนำ ให้แสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใด ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ด้วยกัน คือ

2.2.1.1 เงื่อนไขนำ (Antecedent Condition) การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมออกมาเนื่องมาจากมีความต้องการ (Needs) เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือตัวของอินทรีย์เองหรือเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก

(1) ความต้องการ (Needs) คือสภาพหรือภาวะที่ร่างกายขาดหรือเสียสมดุลย์ของสิ่งที่จำเป็นต่อการที่อินทรีย์ จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดอาหารบุคคลก็เกิดความหิว และต้องการอาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลย์ขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าว หรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่จากญาติพี่น้องหรือคนใกล้ชิด ย่อมต้องการความรัก ต้องการความสนใจจากคนอื่น ๆ จึงต้องแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาเป็นการไขว่คว้าความรักความสนใจ มาทดแทนสิ่งที่ขาดไปเพื่อให้เกิดความสมดุลย์ขึ้น

เราอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง คือ

ก. ความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจากสรีระเช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การขับถ่ายของเสีย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศความต้องการเหล่านี้จะมีพลังต่างกันและหากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น

หากขาดอาหารและน้ำ อาจทำให้บุคคลนั้นถึงแก่ความตายได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองทางเพศ ก็จะไม่มีความรุนแรงถึงตาย เหมือนขาดน้ำหรืออาหาร เป็นต้น

ข. ความต้องการทางใจและสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่คนเรารู้จักประสบการณ์ของตน เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่นปลอดภัย ได้รับความสำเร็จหรือการยกย่องจากสังคม เป็นต้น

(2) สิ่งเร้า (Stimulus) สิ่งเร้าได้แก่ บุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการอันเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงขับให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกไป ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

ก. สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมทุกสิ่ง อันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

ข. สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกายมนุษย์อันเป็นแรงขับ หรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การขับถ่ายของกระเพาะอาหาร การเต้นของหัวใจ ฯลฯ

2.1.1.2 แรงจูงใจและแรงขับ (Drive and Motive) การขาดสมดุลย์ของอินทรีย์หรือการถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ทำให้อินทรีย์เกิดความตึงเครียดในระบบต่าง ๆ ของร่างกายขึ้นอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องแสดงพฤติกรรม หรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบำบัดความต้องการนั้น หรือเพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลย์ตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจขึ้น ซึ่งเป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

2.1.1.3 พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental Behavior) แรงขับหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้น เมื่อมีพลังมากพอก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเช่น ความหิว หรือความกระหายมาก ๆ จะผลักดันให้คนต้องพยายามหาอาหาร หรือนำมาบำบัดความต้องการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจนได้ เป็นต้น

2.1.1.4 การลดแรงขับ (Drive Reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรมอันเป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาวะสมดุลย์ หรือภาวะความเครียดลดลง หรือหายไป แรงขับหรือแรงจูงใจก็จะถูกขจัดให้หมดไปด้วย ซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของการจูงใจ

จะเห็นได้ว่ากระบวนการแรงจูงใจที่จะเกิดขึ้นต่ออินทรีย์จะมีลำดับและขั้นตอนในการเกิดตามลำดับทั้ง 4 ขั้นที่กล่าวมานี้

2.1.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

อาจแยกองค์ประกอบของแรงจูงใจออกได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

(1) แรงจูงใจ (Motivation) ได้แก่ ความปรารถนาหรือสิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งอย่างมีจุดมุ่งหมายปลายทาง ซึ่งบุคคลถือว่ามีคุณค่าต่อตนเองโดยผ่านการเรียนรู้ แรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้

(2) สิ่งจูงใจ (Incentive) คือสิ่งเร้าที่จะชักนำหรือจูงใจและกำหนดทิศทางให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา สิ่งจูงใจอาจจะเป็นทางบวก เช่น รางวัล คำชมเชย การปรบมือ เป็นต้น หรืออาจจะเป็นสิ่งจูงใจทางลบ เช่น การลงโทษ การตำหนิ การตัดเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลอยากหลีกเลี่ยงหรือไม่อยากเข้าหา

องค์ประกอบทั้งสองนี้จะเป็นตัวกำหนดว่าการจูงใจจะมากหรือน้อย เช่น ถ้าคนหิวมากก็แสดงว่ามีแรงจูงใจสูง และถ้าอาหารย่อยแสดงว่าสิ่งจูงใจมีแรงดึงดูดสูง ก็จะเกิดการจูงใจมาก ทำให้รับประทานอาหารได้มาก เป็นต้น

2.1.3 ประเภทของแรงจูงใจ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2518) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการหรือการแสดงพฤติกรรมบางอย่าง ตามความชอบของตัวเอง เพราะฉะนั้นบุคคลใดก็ตามที่มีแรงจูงใจภายในย่อมจะแสดงพฤติกรรมต่างๆด้วยความพอใจและยินดีในงาน และนักจิตวิทยาเชื่อว่าแรงจูงใจภายในมีความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจภายนอก

(2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอก ทำให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม ของบุคคล โดยทั่วไป นักจิตวิทยาเชื่อว่า การแสดงพฤติกรรมของบุคคลส่วนใหญ่เกิดจากแรงจูงใจภายนอกเกือบทั้งสิ้น

เอนกกุล กริแสง (2526) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) แรงจูงใจทางร่างกาย (Physiological Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย การพักผ่อน การขับถ่าย และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

(2) แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในภายหลัง เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้

นักจิตวิทยาบางคนแบ่งความต้องการทางสังคมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความต้องการเข้าร่วมพวก เช่น ต้องการความรักความเอาใจใส่จากพ่อแม่ ต้องการยกย่องนับถือจากคนในสังคมต้องการให้ผู้อื่นรับเป็นสมักรพรรคพวก เป็นต้น ความต้องการทางสังคมอีกประการหนึ่งคือความต้องการที่เกี่ยวกับฐานะ ได้แก่ ความต้องการมีอำนาจ ความเด่น ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นต้น

(3) แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal Motives) แรงจูงใจประเภทนี้ หมายถึง แรงจูงใจที่พัฒนาขึ้นในตัวคน ซึ่งจะแตกต่างกันไปไม่เหมือนกัน แรงจูงใจส่วนบุคคลมีรากฐาน มาจากความต้องการทางสังคมประกอบกัน แต่ความรุนแรงจะมากน้อยต่างกัน เช่น ในเรื่องความต้องการสะสมสิ่งของต่าง ๆ เป็นต้น แรงจูงใจส่วนบุคคลที่สำคัญและเห็นได้ชัดคือการติดยาเสพติดหากไม่ได้เสพแล้ว จะเกิดอาการผิดปกติกับร่างกาย สำหรับรายที่ติดยาอย่างรุนแรงอาจถึงกับฆ่าตัวตายหรือก่ออาชญากรรม และอีกประการหนึ่งคือ ระดับความมุ่งหวัง หมายถึง ขอบเขตของความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ ซึ่งแต่ละคนจะตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ไม่เหมือนกันและจะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

นอกจากนี้ยังมีนักจิตวิทยาชาวต่างประเทศ ซึ่งได้กล่าวถึงประเภทของแรงจูงใจไว้ดังนี้ มอร์แกน และคิง (Morgan and King, 1966 อ้างถึงใน สุชา จันทน์เอน, 2531) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ

(1) ความต้องการผูกพันกับผู้อื่น (Affiliation Needs) เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงจำเป็นต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นนอกเหนือจากพ่อแม่ พี่น้อง ความผูกพันกับผู้อื่นทำให้เกิดความพึงพอใจและสบายใจในการที่จะอยู่ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการต่าง ๆ

(2) ความต้องการฐานะ (Status Needs) ในชุมชนที่อาศัยอยู่ด้วยกันเป็นจำนวนมาก การแบ่งแยกระดับชั้นจะเกิดขึ้นเสมอ คนส่วนมากจึงพยายามจะสร้างฐานะของตนเองให้ทัดเทียมหรือดีกว่าคนอื่น ๆ ในสังคมเดียวกัน ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น อยากได้ตำแหน่ง (Rank) อยากได้เกียรติยศและอำนาจ (Prestige and Power)

จากการที่นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของประเภทของแรงจูงใจดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย คือ ความต้องการด้านชีววิทยาของร่างกายต่าง ๆ อันได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน การออกกำลังกาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. แรงจูงใจทางด้านสังคม คือ ความต้องการทางด้านจิตใจนั่นเอง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการเสริมแรงจูงใจทางด้านร่างกายให้สมบูรณ์ขึ้น เช่น การได้รับยกย่องชื่อเสียง เป็นต้น

จากการให้คำอธิบายสรุปความหมายประเภทของแรงจูงใจทั้งของนักจิตวิทยาชาวไทยและต่างประเทศจะให้ความสำคัญกับแรงจูงใจมาก ฉะนั้นในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบว่าแรงจูงใจใดมีอิทธิพลมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย เพื่อที่จะได้พัฒนา ส่งเสริม ปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจนั้นมีหลายทฤษฎีและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ ผู้วิจัยจะขอนำมากล่าวเฉพาะที่สำคัญและน่าสนใจดังต่อไปนี้

2.1.4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Need Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายมานาน มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ (Maslow) อธิบายความต้องการที่เป็นพื้นฐานให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยแบ่งออกเป็นลำดับขั้น (Hierarchy) จากระดับต่ำถึงระดับสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ขาดโรคและความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
3. ความต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากรู้ให้เกิดความสำเร็จในทุกอย่างตามความคาดหวังของตน

2.1.4.2 ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฟรดเฮอร์ริก เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959) และคณะได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน”(The Motivation to work) ในปี ค.ศ.1959 โดยเสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีจูงใจ - คำจูน (The Motivation Hygiene Theory)

มูลเหตุที่ทำให้ เฮร์ซเบอร์ก และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” โดยสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก รัฐเพนซิลเวเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” เฮร์ซเบอร์กและคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญสองประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยคำจูน (Maintenance Factor) หรือบางทีเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ก. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นคือ

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ปฏิภาณไหวพริบแก้ไข ปัญหาและดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี หรือการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นๆ เมื่อได้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน

3) ลักษณะของนันทปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึงงานที่ปฏิบัติซึ่งอาจเป็นงานประจำ หรืองานชั่วคราว งานที่ท้าทาย หรืองานธรรมดา งานสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์หรืองานน่าเบื่อหน่าย งานที่ง่ายหรืองานที่ยากและรวมถึงความมีอิสระในการทำงานด้วย

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายและเหมาะสมกับความสามารถให้สำเร็จลุล่วง

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงการได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานรวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์โดยอาจจะได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ได้

ข. ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจูนมีดังนี้ คือ

1) นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Policy and Administration) หมายถึง นโยบายและการจัดองค์การ ตลอดจนการบริหารงานของหน่วยงานหลักและหน่วยงานย่อยนั้น สอดคล้องเหมาะสมกัน สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุจุดหมายได้มากน้อยเพียงใด ชัดเจน ปฏิบัติได้ไม่ขัดกับความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา

2) การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีความสามารถในการบังคับบัญชาหรือมีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำหรือไม่

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervision) หมายถึง ความสัมพันธ์กับตัวผู้บังคับบัญชา

4) สภาพการทำงาน (Work Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมทั่วไป อัตราค่าจ้างคน อาคารสถานที่ ห้องพักห้องทำงาน สวัสดิการต่างๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือไม่

5) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Benefits) หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงค่าเบี่ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ที่พักอาศัย เป็นต้น

6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peirs) หมายถึง ความร่วมมือในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน

7) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง การดำรงชีวิตของบุคคลในด้านที่อยู่อาศัย ด้านสุขภาพ

8) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Sub-ordinator) หมายถึง การประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้ดี

9) สถานภาพของตำแหน่ง (Status) หมายถึง ตำแหน่ง ยศ สถานภาพของอาชีพที่ดำรงอยู่เป็นที่ยอมรับของสังคม

10) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง การที่บุคคลมีความมั่นคงต่อหน้าที่การงานเกี่ยวกับความก้าวหน้า การได้รับความเป็นธรรมและปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา

ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบอร์ก ก็คือความพอใจในงานที่จะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบอร์กนี้สามารถที่จะนำมาวิเคราะห์ร่วมกับ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ได้ดังนี้

มาสโลว์	เฮิร์ชเบิร์ก
ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน	- งานที่ท้าทายความสามารถ - การประสบความสำเร็จในชีวิต - ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน - ความรับผิดชอบ
ความต้องการมีชื่อเสียงได้รับการยกย่องจากผู้อื่น	- ความก้าวหน้าของงาน - การเป็นที่ยอมรับ - สถานภาพ
ความต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่ม	- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา - ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	- การบังคับบัญชา - นโยบายและการบริหารงาน - ความมั่นคงของงาน
ความต้องการทางด้านร่างกาย	- สภาพการทำงาน - เงินเดือน-ค่าจ้าง - ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว

แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์กับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก

นอกจากนี้ในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) ธัญญะ บุผเวส และคณะ (2534) ได้เสนอแนะถึงความต้องการทางจิตวิทยาที่ทำให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า ความต้องการเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อประสบความสำเร็จ (Need of Achievement) ทำให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) จะสูงหรือต่ำแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรม

Need for Achievement → Achievement Motive → Behavior

ลักษณะคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เช่น

1. ตั้งจุดมุ่งหมาย หรือระดับความคาดหวังไว้สูง
2. มีความมานะบากบั่น พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ พยายามไปให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ได้

วางไว้

3. ทำอะไรมีแผนงาน

ลักษณะคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เช่น

1. ทำงานไม่มีจุดมุ่งหมาย ไม่มีแผนการทำงาน หรือ
2. ตั้งจุดมุ่งหมาย หรือระดับความคาดหวังที่ต่ำ สามารถไปถึงได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความ

พากเพียรพยายามมากนัก

2.2 ความหมายของสัมพันธภาพและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีนักการศึกษาและผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายในเรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

เบริน และทอมสัน (Byrne and Thompson, 1978 อ้างถึงใน พิไลรัตน์ ทองอุไร, 2529) กล่าวว่า สัมพันธภาพคือ ปฏิสัมพันธ์อย่างมีทิศทาง และเป็นที่ยอมรับกัน ระหว่างบุคคลสองคน หรือกลุ่ม เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

พจน์ เพชรบุรณิน (2522) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์นั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เพื่อให้คนเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพอใจรักใคร่ต่อกัน ทำให้อยากร่วมมือช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้วยความเต็มใจ รวมทั้งมีความจริงใจต่อกันด้วย

สุวนีย์ ดันติพัฒนานันต์ (2522) กล่าวว่า สัมพันธภาพ หมายถึง กระบวนการที่ บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปทำความรู้จักกันและติดต่อเกี่ยวข้องกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

จารุวรรณ ค.สกุล (2528) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกกลุ่มก็ได้ โดยอาศัยการแสดงออกทั้งกาย วาจา และใจต่อผู้อื่น

สมพร แสงชัย (2528) ได้ให้ความเห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นลักษณะความสัมพันธ์ในแบบตะวันตกหรือตามรูปแบบของการบริหารแบบวิทยาศาสตร์มาก คือ ทุกคนมีหน้าที่ในองค์การและพยายามดำเนินงานให้ดีที่สุด เพื่อให้เป้าหมาย

ขององค์การสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทุกคนจะร่วมมือกันทำงานอย่างตรงไปตรงมาใครมีความคิด ริเริ่ม หรือความสามารถก็จะแสดงออกอย่างเต็มที่

จินตนา ยูนิพันธ์ และปาหนัน บุญ-หลง (2525) แบ่งสัมพันธภาพอย่างกว้าง ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

- 1) สัมพันธภาพเพื่อการสังคม (Social Relationship)
- 2) สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ (Professional Relationship)

สัมพันธภาพเพื่อการสังคม (Social Relationship)

เป็นความสัมพันธ์ในสังคมที่เราใช้ชีวิตร่วมกัน โดยทั่วไปมีทั้งการให้และการรับหรือเป็นการติดต่อปะทะสัมพันธ์กัน สัมพันธภาพจะสิ้นสุดลงหรือดำเนินต่อไป ขึ้นอยู่กับความต้องการของทั้งสองฝ่าย และขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคลด้วย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนฝูง ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ (Professional Relationship)

เป็นสัมพันธภาพที่มีจุดประสงค์และเวลาที่แน่นอน มุ่งเฉพาะการให้ ไม่มุ่งเรื่องการรับผลคืน มีการให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของบุคคลที่มีปัญหา โดยบุคคลที่มีความรู้ และความชำนาญเฉพาะ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือแพทย์ พยาบาลกับ ผู้ป่วย เป็นต้น

สรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง พฤติกรรมในการติดต่อเกี่ยวข้องกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ ขอมรับซึ่งกันและกัน มีความพึงพอใจกัน อาศัยซึ่งการแสดงออกทางกาย วาจา และใจ

2.2.1 ทฤษฎีสัมพันธภาพ

ซัลลิแวน (Sullivan, 1953 quoted in Schultz, 1976) เป็นผู้ริเริ่มแนวความคิดของทฤษฎีสัมพันธภาพขึ้น โดยมีความเห็นว่าพฤติกรรมและบุคลิกภาพมนุษย์ เป็นผลมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเท่านั้น บุคคลไม่สามารถแยกความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้เลยนับตั้งแต่เกิด มนุษย์นั้นเป็นผลผลิตของการมีความสัมพันธ์กันทางสังคม การเปลี่ยนแปลงของสรีรวิทยา เป็นเครื่องบ่งชี้ความต้องการของบุคคล และบอกทิศทางของการเจริญเติบโต ซัลลิแวนมองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงด้านสรีรวิทยาซึ่งทำให้บุคคลมีความสามารถมากขึ้นเปรียบเทียบกับได้เสมือน “เครื่องมือ” (tools) ของพัฒนาการ ส่วนทิศทางของการเจริญเติบโตเปรียบได้เสมือน “งานหลัก” (task) ที่บุคคลจะต้องพัฒนา

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความเชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐาน 2 ประการ คือ (ทัศนา บุญทอง, 2528)

(1) ความต้องการความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความต้องการทางสรีรวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ

(2) ความต้องการความมั่นคง (Security) เป็นความต้องการด้านจิตสังคม รวมถึงความสบายใจ การมีความคิดและค่านิยมที่อยู่ในกรอบกับการยอมรับของสังคม สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้อยู่กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยที่บุคคลจะได้รับความอบอุ่นใจเพราะมีเพื่อน ซึ่งเพื่อนในที่นี้หมายถึง ผู้หนึ่งผู้ใดที่บุคคลนั้นสนิทสนมพอที่จะปรับทุกข์ร้อนได้ ไม่ว่าจะอยู่ในวัยเดียวกันหรือไม่ก็ตาม บุคคลที่มีเพื่อนแม้หนึ่งคนย่อมไม่เป็นโรคจิต โรคประสาท (ประมวญ ดิฉินสัน, 2524) ตลอดเวลาที่บุคคลดำรงชีวิตอยู่นั้นจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม การก่อรูปลักษณะ พฤติกรรม และบุคลิกภาพเป็นไปในทำนองถ้อยที่ถ้อยอาศัยระหว่างบุคคลกับโลกภายนอก ซึ่งเป็นกระบวนการ 3 ประการคือ (Schultz, 1976)

1) กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงาน (Dynamisms) ซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดที่มักจะใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล กระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับพลังที่มีอยู่ในสิ่งที่มีชีวิตทั้งหมด กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงานส่วนแรกจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ของร่างกายมนุษย์ ได้แก่ การกิน การดื่ม หรือพฤติกรรมทางเพศ ซึ่งพลังงานส่วนนี้เป็นกระบวนการทางธรรมชาติที่จะสนองความต้องการทางด้านร่างกาย กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงานส่วนที่สอง จะเกี่ยวข้องกับ การเรียนรู้ที่ได้รับเป็นประสบการณ์ร่วมกับบุคคลอื่น กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงานทั้ง 2 ลักษณะนี้ เชื่อว่าเป็นอิทธิพลของธรรมชาติของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้บุคคล บรรลุถึงความต้องการพื้นฐานในชีวิต และเมื่อบุคคลได้มีการปรับเปลี่ยนพลังงานได้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมแล้ว ก็จะเกิดระบบตัวตน (Self system) เป็น 3 ประเภท คือ ฉันดี (good-me) ฉันไม่ดี (bad-me) และไม่ใช่ฉัน (not-me)

2) กระบวนการสร้างภาพบุคคล (Personifications) เป็นกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ภาพพจน์ของตนเอง หรือของผู้อื่น โดยการเกิดภาพพจน์นี้จะมีความเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับความรู้สึก เจตคติ และความคิดที่บุคคลมีขึ้นเนื่องจากได้รับประสบการณ์ทางด้านความพึงใจ และความวิตกกังวล และจะมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของบุคคลที่เคยได้รับจากบุคคล อ้างอิง หรือกลุ่มอ้างอิง แล้วบุคคลจะจดจำ และสร้างภาพบุคคลตามประสบการณ์ที่ได้รับในอดีต อันจะทำให้บุคคลมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและบุคคลอื่น นั่นก็คือ บุคคลสามารถที่จะ ประเมินตนได้ ดังนั้นภาพพจน์ของตนก็จะชัดเจนขึ้น (จรรยา สุวรรณทัต, 2531)

3) แบบของประสบการณ์ (Modes of Experience) การที่บุคคลมีประสบการณ์ร่วมกับบุคคลอื่น จะทำให้บุคคลเกิดการพัฒนาการรู้คิดเป็น 3 ระดับ คือ

(3.1) ประสบการณ์โปรโตแทกซิก (Prototaxic) เป็นประสบการณ์เริ่มแรกของบุคคลเกิดในระหว่าง 7 เดือนแรกของชีวิต ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านประสาทสัมผัสความรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นทันทีทันใด โดยปราศจากการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมและในที่สุดบุคคลไม่สามารถรำลึกได้อีก

(3.2) ประสบการณ์พาราแทกซิก (Parataxic) เป็นประสบการณ์ที่ต่อเนื่องจากประสบการณ์โปรโตแทกซิก บุคคลเริ่มสามารถเชื่อมโยงสิ่งแวดล้อมให้มีความสัมพันธ์เป็นประสบการณ์ได้ แยกได้ว่าสิ่งใดคือตนเอง และสิ่งใดไม่ใช่ตนเอง

(3.3) ประสบการณ์ซินแทกซิก (Syntactic) เป็นประสบการณ์ขั้นสูงสุด บุคคลเริ่มเรียนรู้การติดต่อโดยใช้ภาษา คำพูด สัญลักษณ์ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ชัลลิวาน (Sullivan) เน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคม เพราะจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมเกิดขึ้น เขาเน้นความต้องการความมั่นคง และสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลที่ดี เพื่อสภาพจิตสังคมที่สมบูรณ์ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดปัญหามากมาย อันเป็นผลมาจากการขาดความพึงพอใจ (Freiberg, 1983)

นอกจากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชัลลิวาน (Sullivan) แล้ว ยังมีทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเพปพลา (Peplau) ที่มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยมีสาระสำคัญตอนหนึ่งที่เน้นในเรื่องบุคคลที่มีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะและความต้องการทางชีวเคมี สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้เป็นพื้นฐานของพัฒนาการของบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดช่วงชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้มีชีวิตที่มีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลทุกคนมีความต้องการเฉพาะตน เมื่อความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจ ความคับข้องใจ เครียดและกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับของความปรารถนาที่แต่ละบุคคลได้ตั้งไว้ และเมื่อนั้นบุคคลจะต้องจัดการกับความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยการเปลี่ยนพฤติกรรม ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจึงมีความหมายมุ่งให้ตนเองมีความรู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากขึ้น ซึ่งอาจเรียกว่า พฤติกรรมการดำรงรักษาตน พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกนี้ เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบตน การรับรู้ในแต่ละสถานการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลในการเชื่อมโยง อดีต ปัจจุบัน และอนาคต โดยเฉพาะประสบการณ์ด้านสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับบุคคล (จินตนา ยูนิพันธุ์, 2527)

จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชัลลิวาน (Sullivan) และเพปพลา (Peplau) ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่บุคคลหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยัง

ต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้น เพื่อการดำรงรักษาตนและภาวะสุขภาพจิตที่ดี สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคล ทักษะที่จำเป็น คือ ทักษะการทำงานติดต่อกับผู้อื่น ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดสัมพันธภาพในระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่านอกจากเงินที่เป็นสิ่งจูงใจสำคัญในการทำงานแล้ว ยังมีปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้มี แรงจูงใจปฏิบัติงานคือ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ได้แก่ ความสนใจ ความห่วงใย ความเห็นใจ ความยินดีที่จะแบ่งปันกัน และความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกันและกัน (กำจัด สวัสดิโอ, 2524)

2.2.2 องค์ประกอบของสัมพันธภาพ

เบเยอร์ และมาแชล (Beyer & Maarshall, 1981 อ้างถึงใน พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2526) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา มี 8 องค์ประกอบ คือ

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจกัน
2. การให้ความช่วยเหลือกันและกัน
3. การสนับสนุนกันและกัน
4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์
5. การทำงานเป็นกลุ่มที่มุ่งสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน
6. การริเริ่มสร้างสรรค์
7. การติดต่อสื่อสารแบบเปิด
8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย โดยเลือกศึกษาจาก องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการวิจัย 4 องค์ประกอบ คือ

(1) ความมั่นใจและความไว้วางใจ

ความมั่นใจและความไว้วางใจเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นคู่กันไป เมื่อบุคคลเกิดความไว้วางใจต่อกันจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นต่อกัน ความไว้วางใจต่อกันตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอ ดันเสมอปลายบุคคลจะไม่ระบายความรู้สึก หรือบอกข้อมูลแก่บุคคลอื่นหากไม่เกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะเชื่อถือได้ ความไว้วางใจในแง่ของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นการ แลกเปลี่ยนความซื่อสัตย์ต่อกัน อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ควรจะต้องมีความมั่นใจและ ความไว้วางใจซึ่งกันและกันในขณะปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อส่งผลดีต่อผู้ที่มารับการบริการด้วย

(2) การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะงานของสถานีอนามัยเป็นลักษณะของการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างผู้ร่วมงานอยู่เกือบตลอดเวลา โดยเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยผู้ใดมีประสบการณ์มากกว่าให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ใหม่ให้สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ นับตั้งแต่การให้คำแนะนำ การปฐมพยาบาลตลอดจนเต็มใจที่จะเอื้อเฟื้อเพื่อแพร่ความรู้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เป็นที่พึ่งพาอาศัย ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และปกป้องสิทธิที่เป็นประโยชน์ต่อกัน

(3) การให้ความสนับสนุนกันและกัน

เนื่องจากการปฏิบัติงานของสถานีอนามัยอยู่ในรูปของการทำงานเป็นทีม มีการประชุมกันทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน ต้องอาศัยการรับฟังความคิดเห็น การยอมรับนับถือ ยกย่องกัน ตลอดจนให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก หัวหน้าสถานีอนามัยจะกระตุ้นและส่งเสริมสมาชิกในทีมให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีการให้ความรู้กันและกัน เพื่อให้เกิดการทำงานที่สร้างสรรค์

(4) ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์

การขาดความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ ในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกันนั้น ย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความตึงเครียด อึดอัด ขาดความเป็นกันเอง ไม่มีการผ่อนคลาย ขาดการสนใจและเป็นห่วงเป็นใยกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่ปรารถนา อันจะไม่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพในทางที่ดีได้ แต่ถ้านำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ต่อกันแล้ว ย่อมที่จะกล้าแสดงความรู้สึกและปรึกษาปัญหาต่อกันได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง

2.2.3 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การที่บุคคลมีความสนใจและเข้าใจผู้อื่น นับเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างสัมพันธภาพ สิ่งแรกที่จะสร้างความดึงดูด ความสนใจและความเป็นมิตร คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดที่จริงใจ ทำในสิ่งที่ไม่ขัดกับคำพูดและขัดกับจิตใจตนเอง การถนอมน้ำใจ การช่วยรักษาน้ำใจ และการให้ความสำคัญแก่ผู้อื่นเป็นหลักสำคัญในการผูกใจผู้อื่น การให้โดยไม่ต้องการตอบแทน การไม่ทำตนเป็นคู่แข่งขันกับเพื่อน การแบ่งภาระโดยไม่ต้องให้เพื่อนขอร้อง ส่วนการคิดเอาเปรียบผู้อื่น แม้จะเล็กน้อยก็เป็นจุดเริ่มต้นของความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันได้

นอกจากนี้การสร้างสัมพันธภาพ เป็นการก่อให้เกิดความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน โดยมีแรงกระตุ้นร่วมกัน ก่อให้เกิดความพอใจและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข การสร้างสัมพันธภาพต้องอาศัยความรู้และศิลปะ เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

มนุษย์มีความต้องการติดต่อสื่อสาร และพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การมีความสัมพันธ์กับคนอื่น มีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคม เพราะถ้าความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจ มีความมั่นคงทางจิตใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความคับข้องใจ และความขัดแย้ง

ในการสร้างสัมพันธภาพ ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์และมโนทัศน์ ต่าง ๆ เช่น มโนทัศน์พื้นฐานในเรื่องของความรัก ความเอาใจใส่ ความมีน้ำใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อถือ และการให้เกียรติ ซึ่งกันและกัน อันเป็นบ่อเกิดแห่งการยอมรับ เมื่อเกิดการยอมรับแล้ว ความสนใจติดต่อกันจะมีมากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการที่จะติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ ซึ่งในระหว่างที่มีการติดต่อกันนี้ จะเกิดความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สัมพันธภาพจะถูกสร้างขึ้นตรงนี้เอง

2.2.4 หลักที่ใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ

2.2.4.1 การยอมรับ (Acceptance) คือการยอมรับผู้อื่นโดยไม่ตำหนิว่าสภาพการณ์นั้น ผิด- ถูก-ดี-เลว อย่างไร

2.2.4.2 ความสม่ำเสมอ (Consistency) คือมีความสม่ำเสมอในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการกระทำ

2.2.4.3 ความจริงใจและจริงจัง (Genuine) คือมีความตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือโดยการแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ ไม่เสแสร้งหรือแกล้งทำ

2.3 ลักษณะและบทบาทหน้าที่ของสถานีนามัย

2.3.1 ลักษณะของสถานีนามัย

สถานีนามัยของกระทรวงสาธารณสุข ได้วิวัฒนาการทั้งด้านโครงสร้างและการบริการ ประชาชนตั้งแต่ปี 2456 เป็นต้นมา เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งปัญหาสาธารณสุขที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น สถานีนามัยในทศวรรษหน้า (2535-2544) จึงได้จัดแบ่งเป็น 2 ลักษณะตามโครงสร้าง และระดับขีดความสามารถในการบริการประชาชน

(1) สถานีนามัยทั่วไปหมายถึงสถานีนามัยส่วนใหญ่ของประเทศ มีบทบาทและความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้รวมทั้งสิ้น 4 งาน อันได้แก่ การบริการสาธารณสุขผสมผสาน การสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน บริหารงานวิชาการ และงานสุขศึกษา และประชาสัมพันธ์ มีกรอบอัตรากำลังและอาคารบ้านพัก ตลอดจนครุภัณฑ์ตามที่กำหนด

(2) สถานีนามัยขนาดใหญ่ หมายถึง สถานีนามัยที่พัฒนาขึ้นมาจากสถานีนามัยทั่วไปมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนดมีขีดความสามารถ และมาตรฐานการปฏิบัติงานบางอย่างสูงกว่าสถานีนามัยทั่วไป อาทิ เช่น งานบริการทันตกรรมขั้นพื้นฐานนอกจากนี้ ยังต้องทำหน้าที่เป็นสถานีนามัยพี่เลี้ยง สนับสนุนสถานีนามัยทั่วไป ทั้งในด้านการบริการการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย การบริหารและวิชาการ มีกรอบอัตรากำลัง และอาคารสิ่งก่อสร้าง ตลอดจนครุภัณฑ์ตามที่กำหนด และมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้ คือ

- 1) สถานีนามัยที่เป็นศูนย์กลางของตำบลข้างเคียง หรือ
- 2) สถานีนามัยที่อยู่ในพื้นที่ทุรกันดารห่างไกล

2.3.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของสถานีนามัย

สถานีนามัยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(1) งานบริการสาธารณสุขผสมผสานแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ 5 สาขา ดังนี้ คือ

1.1 ด้านส่งเสริมสุขภาพให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ครอบคลุมกิจกรรม บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานทุกกลุ่มเป้าหมาย และเน้นการพัฒนาวิถีเชิงรุกที่เหมาะสม ได้แก่

1.1.1 การบริการอนามัยแม่และเด็ก ให้การดูแลแม่ตั้งแต่เริ่มมีครรภ์ การคลอด การดูแลหลังคลอด ตลอดจนดูแลเด็ก 0 - 5 ปี ในด้านการเจริญเติบโต การพัฒนาการ



ของเด็ก ตลอดจน ดูแลด้านโภชนาการ ทั้งค้นหา ฝ้าระวัง และติดตามทางโภชนาการ แก่หญิง มีครรภ์ เด็ก 0 - 5 ปี และเด็กวัยเรียน

1.1.2 การบริการวางแผนครอบครัว ให้บริการวางแผนครอบครัวใน สถานบริการตลอดจนค้นหาติดตามและรณรงค์วางแผนครอบครัวให้ครอบคลุมเป้าหมาย

1.1.3 การดูแลเด็กวัยเรียนและเยาวชน ให้บริการอนามัยเด็กวัยเรียน วางแผนและให้บริการอนามัยโรงเรียนที่รับผิดชอบ และดำเนินการส่งเสริมสุขภาพให้บริการรักษาพยาบาล ตลอดจนการดูแลด้านโภชนาการเด็กในวัยเรียนรวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพแก่เยาวชน นอกกระบบโรงเรียน

1.1.4 การดูแลสุขภาพบุคคลทั่วไป ให้บริการส่งเสริมการออกกำลังกาย แก่บุคคลทั่วไป ส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ตลอดจนการให้บริการไอโอดีนในพื้นที่ที่มี ปัญหาการขาดสารไอโอดีน

1.1.5 การบริการทันตสาธารณสุข จัดบริการทันตสาธารณสุขผสมผสาน แก่ ประชาชนทั่วไปในเขตรับผิดชอบ ให้การสนับสนุนประชาชนและชุมชนในการพัฒนางาน ทันตสาธารณสุขตามกลวิธีสาธารณสุขมูลฐาน ตลอดจนการพัฒนาวิชาการและฝึกอบรมอาสาสมัคร

1.1.6 การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้รอบข่าวสารที่ถูกต้อง สามารถเลือกบริโภคอาหารที่ปลอดภัย มีคุณภาพได้มาตรฐาน ฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ไม่ถูกต้องตามกฎหมายและได้มาตรฐาน ตลอดจน สนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มคุ้มครอง

1.2 ด้านรักษาพยาบาลฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้ป่วยพิการให้บริการได้ตามสภาพ ปัญหาของชุมชนในเขตรับผิดชอบ ได้แก่ เขตทุรกันดาร เขตชนบท เขตชนบทกึ่งเมือง เขต เกษตรกรรม โดยสามารถปฏิบัติการได้ตามเกณฑ์การปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานบริการ มีขีด ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรักษาพยาบาลโรคต่าง ๆ ได้ตามเกณฑ์ทั้งโรคทั่วไปและ โรคประจำถิ่น คือ

1.2.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาการรักษาพยาบาล ได้ตามสภาพ ปัญหาสุขภาพอนามัยของแต่ละท้องถิ่น ทั้งโรคทั่วไปและโรคประจำถิ่น โดยสามารถตรวจห้อง ปฏิบัติการเบื้องต้น และคัดกรองผู้ป่วยให้การช่วยเหลือเบื้องต้น และส่งต่อผู้ป่วยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทั้งผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง ผู้ป่วยอุบัติเหตุและอุบัติเหตุ นอกจากนั้นแล้วสามารถ ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยพิการ โดยจัดระบบส่งต่อได้เหมาะสม

1.2.2 จิตความสามารถในการปฏิบัติงาน ในการปฐมพยาบาล การตรวจในห้องปฏิบัติการ การดูแลและรักษาพยาบาลผู้ป่วยเรื้อรังต่อจากโรงพยาบาล ผู้ป่วยสัลยกรรม ด้านสูติกรรม ด้านทันตกรรม

1.2.3 การรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคต่าง ๆ จำนวน 207 โรค ทั้งการรักษาพยาบาลและการส่งต่อ

1.3 ด้านควบคุมและป้องกันโรค เฝ้าระวังทางระบาดวิทยา ดำเนินการป้องกันการเกิดโรค ทั้งโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อไม่ให้เกิดการกระจายของโรค

1.3.1 การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ ดำเนินการควบคุมและป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม เพื่อลดอัตราความชุกชุมและความรุนแรงของโรค โดยการเฝ้าระวังโรค สอบสวนโรค ให้ภูมิคุ้มกันโรค ลดปัจจัยเสี่ยงการเกิดโรค ให้สุขศึกษาและฝึกอบรมประชาชน ครู นักเรียนในการรณรงค์ทำลายแหล่งนำโรคตามลักษณะของกลุ่มโรคติดต่อ ดังนี้

- 1) กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป ได้แก่ โรคติดต่อทางอาหารและน้ำ โรคหนองพยาธิโรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันในเด็ก และโรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน
- 2) กลุ่มโรคติดต่อที่นำโดยแมลงหรือยุงเป็นพาหะ ได้แก่ ไข้มาเลเรีย ไข้เลือดออก ไข้สมองอักเสบ และโรคเท้าช้าง
- 3) กลุ่มโรคติดต่อที่เกิดจากการสัมผัส โรคเรื้อน วัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์
- 4) กลุ่มโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน เช่น คอตีบ ไอกรน โปลิโอ บาดทะยัก

1.3.2 การควบคุมและป้องกันโรคไม่ติดต่อ เน้นการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรค หรือลดปัจจัยเสี่ยง รวมทั้งการให้สุขศึกษา เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนคัดกรองผู้ป่วยในประชากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การรักษาพยาบาลที่เหมาะสม ได้แก่ โรคไม่ติดต่อทั่วไป และโรคไม่ติดต่อเฉพาะ เช่น โรคเกิดจากพฤติกรรม อุบัติเหตุ พันธุกรรมและอื่น ๆ

1.3.3 การอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้บริการเพื่อการควบคุมป้องกันโรค ซึ่งมาจาก น้ำ อาหาร และอากาศ พัฒนามาตรการการให้บริการตามสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

- 1) จัดหาน้ำสะอาด ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริโภคน้ำที่สะอาดปราศจากเชื้อ ปลอดภัยในการบริโภค

- 2) สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมและให้บริการประชาชนในการปรับปรุงสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบโดยสนับสนุนให้มี และใช้ส้วมที่ถูกหลักสุขาภิบาล การป้องกันกำจัดแมลงพาหะนำโรค การกำจัดน้ำเสียจากบ้านเรือน การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเรือนทุกหลังคาเรือน ตลอดจนการปรับปรุงสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนและสถานประกอบการ
- 3) งานควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ตรวจสอบและเฝ้าระวัง สภาพแวดล้อม ได้แก่ การปนเปื้อนสารเคมี และเชื้อโรค ในแหล่งน้ำส่วนใหญ่ ตลอดจนมลพิษในอากาศ
- 4) งานสุขาภิบาลอาหาร ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริโภคอาหารที่สะอาดปลอดภัย เปลี่ยนแปลงนิสัยการบริโภคให้ถูกต้อง สามารถพิทักษ์ผลประโยชน์และดูแลตนเองได้ รวมทั้งส่งเสริมให้สถานที่ปรุงประกอบและจำหน่ายอาหารทั้งในชุมชนและโรงเรียน มีการปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน หรือข้อกำหนดทางสุขาภิบาลอาหาร

1.3.4 ด้านอาชีวอนามัย ส่งเสริมสุขภาพอนามัยผู้ประกอบอาชีพทุกประเภทตามความแตกต่างแต่ละพื้นที่ ตลอดจนป้องกันและควบคุมโรค และอุบัติเหตุ อันเนื่องมาจากการประกอบอาชีพ

1.4 ด้านฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้ป่วยพิการ ให้การรักษาพยาบาลและดูแลผู้ป่วยเรื้อรังโดยการรับส่งต่อจากโรงพยาบาล ฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยให้คืนสู่สภาพปกติหรือป้องกันไม่ให้เกิดความพิการ และช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยพิการในชุมชนรับผิดชอบอย่างครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

1.5 ด้านสนับสนุนบริการอื่น ๆ ในการให้สุศึกษา ถ่ายทอดความรู้ด้านสาธารณสุขในเรื่องการควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนการฟื้นฟูสภาพโดยวิธีการทางสุศึกษาให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการสาธารณสุขในและนอกสถานบริการ รวมทั้งสถานศึกษา

(2) งานสนับสนุนสาธารณสุขและการพัฒนาชุมชน

2.1 ด้านสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อศักยภาพของประชาชนให้สามารถดูแลสุขภาพตนเองและชุมชน โดยการสนับสนุนและดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน ให้ครอบคลุมพื้นที่

รับผิดชอบ และสนับสนุนองค์กรชุมชนด้านทรัพยากร การนิเทศงาน ตลอดจนให้ความรู้ในการ
แก้ไขปัญหา

2.2 ด้านพัฒนาชุมชน วินิจฉัยปัญหาชุมชน และประสานงานกับ 6 กระทรวงหลัก
ดำเนินการตามแผนและควบคุมกำกับงาน และประเมินผลความสำเร็จของงาน

(3) งานบริหาร

3.1 งานบริหารงานทั่วไป จัดระบบงานสารบรรณ การเงิน การบัญชี และพัสดุและ
ยานพาหนะ การซ่อมบำรุงอาคารสิ่งก่อสร้างและครุภัณฑ์

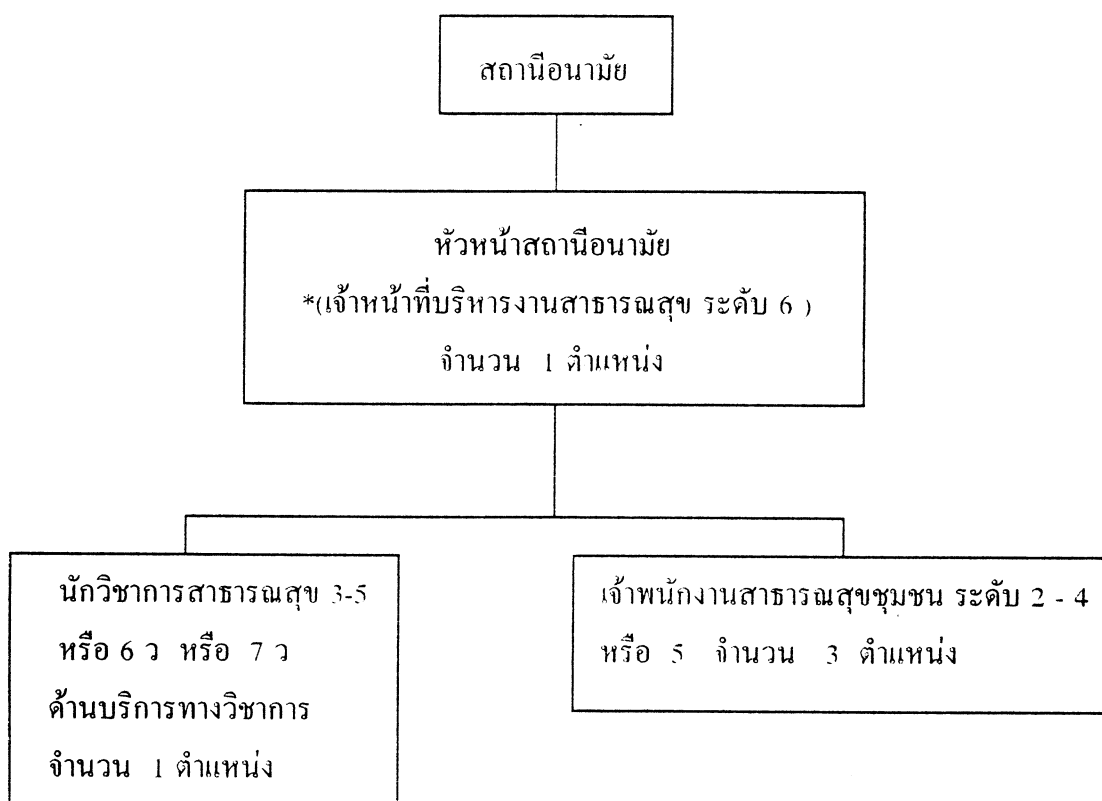
3.2 ด้านวางแผนและประเมินผล วางแผนปฏิบัติการ จัดทำรายงาน ประสาน
ข้อมูลข่าวสาร และระบาควิทยา

3.3 ด้านประสานงานและประชาสัมพันธ์ ประสานงานกับหน่วยงาน 6 กระทรวงหลัก
องค์กรท้องถิ่น ตลอดจนองค์กรเอกชน และเผยแพร่กิจกรรมของหน่วยงานให้เป็นที่แพร่หลายใน
ทุกระดับ

(4) งานวิชาการ

ด้านการวิจัยเบื้องต้น ให้สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาของสถานบริการและสภาวะ
สุขภาพของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ตลอดจนร่วมโครงการวิจัยต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ

2.3.3 กรอบอัตรากำลังสถานีนอนมัย



หมายเหตุ *กำหนดเป็นระดับ 6 ได้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำหนดตำแหน่ง
หัวหน้าสถานีนอนมัย ที่ ก.พ.กำหนด

แผนภูมิที่ 2 แสดงกรอบอัตรากำลังของสถานีนอนมัย (อนุมัติตามหนังสือสำนักงาน-
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่ นร 0709/2521 ลงวันที่ 1 กันยายน 2538)

ที่มา: กองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข 2538

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พรรณี ดันสกุล (2511) ได้วิจัยเกี่ยวกับมูลเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครกรุงเทพ พบว่า พนักงานเทศบาลนครกรุงเทพส่วนใหญ่ยังไม่มีความพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับ เนื่องจากมีระบบเงินเดือนเช่นเดียวกับข้าราชการ แต่พนักงานก็มีเหตุจูงใจอย่างอื่นได้แก่ ผลประโยชน์ส่วนตัวเกี่ยวกับการมีรายได้พิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน การมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอันเป็นการตอบสนองความต้องการทางสังคม และการมีความรู้สึกว่าตนเองมีฐานะศักดิ์ศรีสูง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2528 อ้างถึงใน สฤต สันติเมทนีดล และคณะ, 2529) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาการจูงใจข้าราชการให้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค โดยมุ่งศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญเท่านั้น ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่ข้าราชการต้องการโอนย้ายไปจากที่ทำงานเดิมที่สำคัญ ๆ คือ ต้องการความก้าวหน้าในชีวิตราชการ ต้องการย้ายกลับภูมิลำเนาเดิม ต้องการอยู่กับครอบครัว ต้องการศึกษาเพิ่มเติม ที่ทำงานกันดารชีวิตความเป็นอยู่ลำบาก มีอันตรายสูง ส่วนปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการพอใจปฏิบัติงานในสถานที่เดิมที่สำคัญได้แก่มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน สิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากทางราชการ เช่น บ้านพักทางราชการ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พักรถราชการ เป็นต้น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้ทำงานที่ถูกต้อง ได้ใช้ความรู้ความสามารถได้อยู่ร่วมกับคู่สมรส ได้อยู่ใกล้ชิดบิดามารดาญาติพี่น้องและสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นต้น

แสวง รัตนมงคลมาส (2528) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเข้า-อยู่-ออก ของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า เหตุผลหลัก ๆ ของความต้องการเข้ามาเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยคือ เหตุผลด้านความมั่นคงในอาชีพ โอกาสใช้และแสวงหาความรู้เกียรติและศักดิ์ศรีการเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย และข้าราชการ ความมีอิสระเสรีและความสะดวกสบายในชีวิตการทำงาน ส่วนเหตุผลด้านการรับชอบงานวิชาการ มีความได้ทั้งในกรณีที่ถูกชอบโดยจิตสำนึก และกรณีมุ่งหวัง เพียงเป็นบันไดในการศึกษาต่อและหาโอกาสทำงานอื่นที่มีอำนาจหรือเงินดีกว่า ชื่อน่าสังเกต ในเรื่องเหตุผลที่ต้องการเข้าเป็นอาจารย์นั้น ไม่มีเรื่องความพึงพอใจในเงินเดือน

สาคร ใจพยอม (2532: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรตัวอย่างหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ และผู้อำนวยการโรงพยาบาล จากโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 402 แห่ง ผลการวิจัยในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพในทัศนะของตนเอง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการได้รับการสนับสนุนด้านกำลังคน ส่วนปัจจัยที่สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพในทัศนะของตนเอง ได้แก่ แรงจูงใจด้านงาน และประสิทธิภาพในตำแหน่ง ปัจจุบันผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารสาธารณสุขได้จัดให้หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพดำรงตำแหน่งติดต่อกันอย่างน้อย 1 ปี และควรเสริมสร้างแรงจูงใจให้สูงอยู่เสมอ

พรทิพย์ อุ่นโกมล (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขภาพิบาล และป้องกันโรคของโรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 211 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คือ อายุ เพศ ฐานะเศรษฐกิจ อายุราชการ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ จำนวนบุคลากรในฝ่าย และ ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน และการยอมรับนับถือ และพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่คือการขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในฝ่ายและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

วันเพ็ญ ตั้งสะสม (2532: บทคัดย่อ) ศึกษาอิทธิพลของสถานภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำ ต่อผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ของหัวหน้าสถานีอนามัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าสถานีอนามัย ผลการศึกษพบว่า เพศ รายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน การฝึกอบรม และภาวะสุขภาพ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ยกเว้น อายุ และสถานภาพสมรสโสด มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ปณัฐฐา วณิชชานนท์ (2533: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และได้ให้ข้อเสนอแนะบางส่วนสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปว่า ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการ เช่น การรับรู้บทบาทกับสมรรถภาพการปฏิบัติ

ปลายมาศ ขุนภักดี (2533: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคมโรงพยาบาลทั่วไป โดยใช้แบบสอบถามหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม หัวหน้างานส่งเสริมสุขภาพของฝ่ายเวชกรรมสังคม และผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป 69 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 207 คน ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า การปฏิบัติงานด้านบริการของ

หัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยค่าเงินและปัจจัยจิตใจ สำหรับผลการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่สามารถทำนายการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจิตใจ และอายุเป็นปัจจัยที่เหมาะสมในการทำนายการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม

สุเมธ ทิพย์ชาติ (2533: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณสุข การรับรู้ในบทบาทที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยของจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 225 คน ผลการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ องค์ประกอบแรงจูงใจด้านการได้รับการยกย่องนับถือจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแรงจูงใจในโอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สำหรับการรับรู้บทบาทการให้บริการสาธารณสุขที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้นั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการรับรู้บทบาทอยู่ในเกณฑ์สูง และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค

อารีย์ ไชยมงคล (2533: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลหัวหน้าผู้ป่วย กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลประจำการ จำนวน 335 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ระดับสูงและระดับต่ำ ตามลำดับ ปัจจัยที่ทำให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากความต้องการมากไปหาน้อย ได้แก่ นโยบาย และการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความเหมาะสมของงานในความรับผิดชอบ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านการยอมรับนับถือ

อุบล คุชยากรณ์ (2533: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติงานสุขศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สาธารณสุขกรุงเทพมหานคร จำนวน 196 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความรู้เกี่ยวกับงานสุขศึกษาอยู่ในระดับพอใช้ มีทัศนคติและการปฏิบัติเกี่ยวกับงานสุขศึกษาอยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุ ทุติยการศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติงานสุขศึกษาไม่แตกต่างกันแต่ผู้มีประสบการณ์ด้านสาธารณสุขแตกต่างกัน จะมีความรู้ต้องงานสุขศึกษาแตกต่างกัน แต่มีทัศนคติและการปฏิบัติงานสุขศึกษาไม่แตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในต่างประเทศนั้น วูรัม(Vroom,1970) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการทำงานว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ดีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญสองประการ คือ

1. ความสามารถทางทักษะในการทำงานของบุคคล
2. การจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน

คริสเต็นเซน (Christensen,1978 อ้างถึงใน ทองหล่อ นาคหอม,2535) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจในองค์การ ซึ่งเป็นการวิจัยเอกสาร โดยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งข้อมูลทฤษฎีและคำนิยามของแรงจูงใจในแง่มุมต่างๆ แล้วสรุปเกณฑ์ 7 ประการเพื่อให้ประเมินคำนิยามที่เลือกมา ผลการวิจัยพบว่า ทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับ แรงจูงใจเชิงปฏิบัติตลอดจนการพัฒนาทฤษฎีให้กว้างไกลออกไปดังนี้

คำนิยามของแรงจูงใจในแง่การปฏิบัติ นั้น คือ ผลที่เกิดจากกระบวนการภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเป็นกระบวนการในทางกายภาพ หรือทางจิต หรือทั้งสองอย่าง กระบวนการภายในเป็นต้นเหตุของการแสดงออกของบุคคล

พฤติกรรมจูงใจ เป็นการตอบสนองพฤติกรรมโดยตรง จากกระบวนการภายในหรือสภาวะภายในของแต่ละบุคคล หรือตอบสนองทางอ้อมจากเงื่อนไขภายนอกที่มีปฏิสัมพันธ์กับกระบวนการภายในพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เป็นพฤติกรรมจูงใจ ได้แก่พฤติกรรมที่เกิดจากสัญชาตญาณ เกิดจากสภาพบังคับหรือไม่สมัครใจ และพฤติกรรมที่ไม่มีจุดหมาย พฤติกรรมแรงจูงใจอาจแสดงออกในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 รูปแบบ ได้แก่ แสดงออกโดยตรง แสดงออกโดยทางอ้อมถ้าไม่สามารถแสดงออกในสองประเภทนี้ ก็จะแสดงพฤติกรรมอื่นทดแทน

ดาลี (อ้างถึงใน อำนาจ เดชะสุข,2533) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการจูงใจของอาจารย์พยาบาลและผลงานกับลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงานและตัวแปรด้านชีวิสังคม พบว่า

1. ลักษณะของงานเป็นตัวแปรที่ทำนายดีที่สุด
2. ความพึงพอใจเป็นตัวทำนายใจการจูงใจและเพิ่มผลงาน
3. อายุการทำงานยิ่งมากขึ้น แรงจูงใจในการทำงานจะยิ่งลดลง

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพและแรงจูงใจ

วิจิตร อาวะกุล (2525) ได้ทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ ส่วนกลาง จำนวน 170 คน จากโรงเรียน 34 โรงเรียน พบว่า ครูใหญ่โรงเรียนกลุ่มตัวอย่างมี

พฤติกรรมผู้นำด้านสัมพันธภาพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ครูใหญ่ชายมีพฤติกรรมด้านสัมพันธภาพสูงกว่าครูใหญ่หญิง

นิทรา สมสวัสดิ์ (2526) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการทำงานและความต้องการของครูวิชาคณิตศาสตร์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น พบว่า การทำงานของครูคณิตศาสตร์ที่ดีส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 75) เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีเจตคติที่ดีต่อการเป็นครู

Mayo (อ้างถึงใน ถวิล เกื้อกุลวงศ์, 2528) ได้ทำการทดลองที่ Hawthorne Plant โดยได้ทำการทดลองกับกลุ่มหลายกลุ่ม เพื่อศึกษาผลกระทบต่อผลงานที่ได้รับอันเนื่องมาจากสภาพการทำงาน ระยะเวลาพัก ตลอดจนการจัดแสง และให้สวัสดิการอื่น ๆ ผลการทดลองพบว่า วิธีการบริหารเชิงมนุษยสัมพันธ์ได้เข้ามามีบทบาทแทนความสนใจในโครงสร้างขององค์กรโดยให้ความสำคัญในเรื่องการจูงใจ ความพอใจ และความมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน คนงานที่ได้เกี่ยวข้องกับการทดลองนี้ เกิดความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาสนใจพวกเขา รู้สึกว่าได้รับการยกย่องและมีสถานภาพสูงขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นหรือจูงใจให้พวกเขาทำงานได้ผลผลิตสูงขึ้น สำหรับในต่างประเทศมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

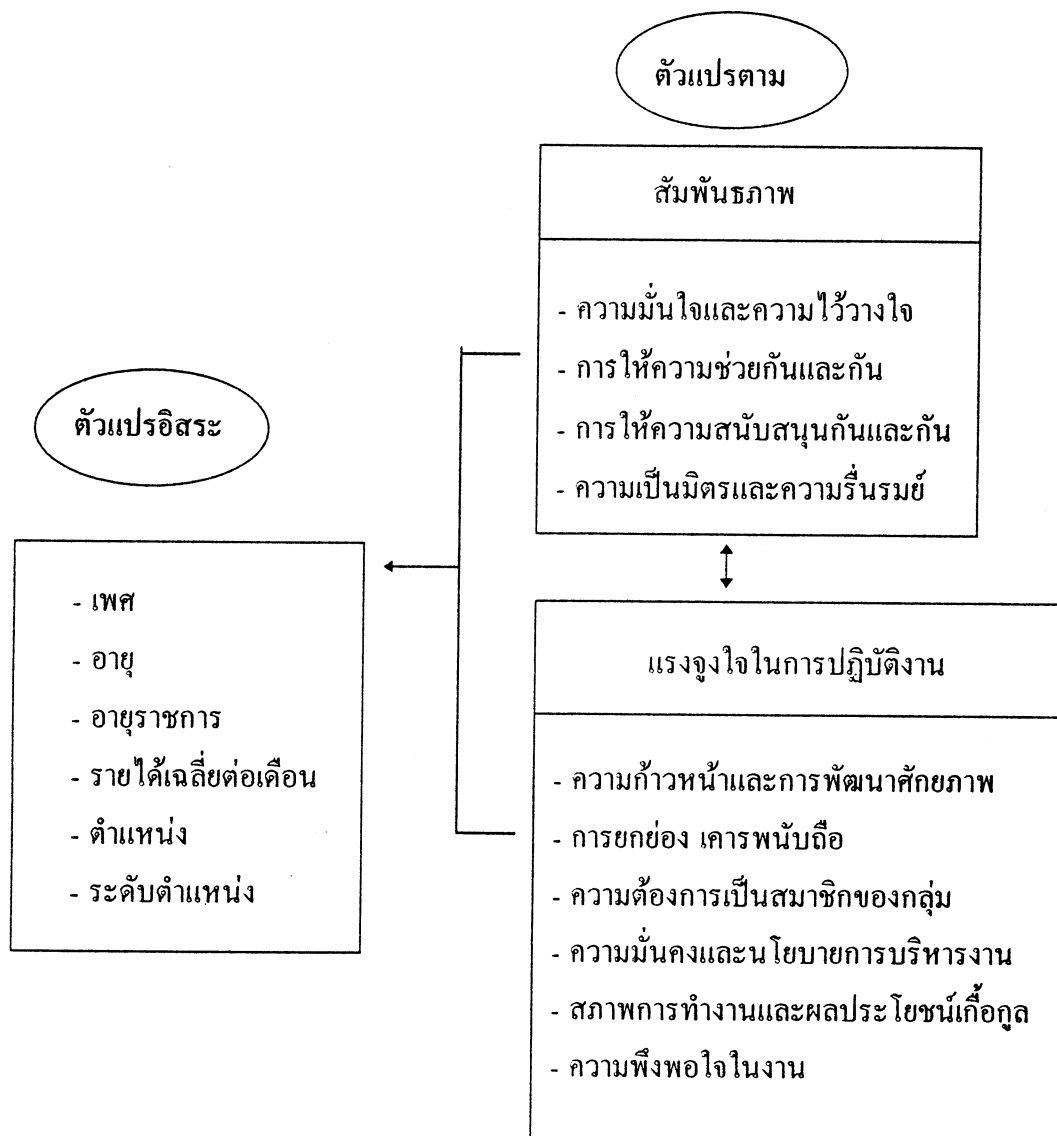
Wickstrom (1971) ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู 373 คน ในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยในซัสคาทูน (Saskatoon) พบว่าสิ่งที่ทำให้ครูพอใจสูงสุด 4 อย่างแรกนั้น เป็นความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาด้วยสิ่งหนึ่ง ตัวแปรที่เป็นเพศและ ตำแหน่งหน้าที่สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในงาน

Kimberly (อ้างถึงใน French, 1983) ได้ทำการวิจัยที่โรงงานผลิตรถยนต์ของสหรัฐอเมริกา เรื่อง “การพัฒนาองค์การและการเปลี่ยนแปลงผลการปฏิบัติงานในองค์การ” ผลการวิจัยพบว่า เมื่อทำการพัฒนาองค์การแล้ว ความไว้วางใจ การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน และการสื่อสารดีขึ้น นอกจากนี้แล้วความขัดแย้งยังเกิดขึ้นน้อยลงด้วย

Rourke (1986) ได้ทำการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรและลักษณะองค์การ ซึ่งเป็นการศึกษารายกรณีพบว่า ในการพัฒนาบุคลากรนั้นจะเกิดผลสัมฤทธิ์สูงถ้าบุคลากรในหน่วยงานอันได้แก่ผู้บริหาร ครูอาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ มีปฏิสัมพันธ์กันสูงและยังพบอีกว่าในการปฏิสัมพันธ์กันนั้นเป็นไปในด้านการสนองความต้องการทั้งด้านส่วนตัวและสังคม

จากรายงานการวิจัยดังกล่าวพบว่า สัมพันธภาพหรือมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานและทุกบุคคลต้องการ เพราะมีส่วนทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการจูงใจที่เหมาะสมตามความต้องการของบุคคลจะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจทำงานจนเต็มความสามารถ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บุคคลแต่ละคนมีความสามารถทำงานแตกต่างกันไปตามความแตกต่างระหว่าง

บุคคล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพและแรงงูใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยโดยเปรียบเทียบระหว่าง เพศ อายุ อายุราชการและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ ชัลลิแวน ทฤษฎีแรงงูใจของมาสโลว์และเฮอรัชเบอร์เกอร์สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดของการวิจัย