บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาตามรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากงาน

2.4 ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่

2.5 ทฤษฎีบทบาทและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.8 สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

1. แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

1.1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

หลายหน่วยงานได้พยายามพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งที่จะให้เกิดการ ประหยัดทรัพยากร เวลา แรงงาน โดยให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงนับว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของหน่วยงานและได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันคือ

ประพันธ์ สุริหาร (2532 : 39) ให้ความหมายว่า คือการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวัง ได้ผลสำเร็จ ประหยัดเงิน เวลา แรงงานและผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ

ระพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ (2521 : 5) ให้ความหมายว่า คือความคล่องตัวความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ทองหล่อ เดชไทย (2536 : 239) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างสมดุลย์และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากความหมายข้างต้นจึงพอที่จะสรุปความหมายของคำว่า **ประสิทธิภาพ** (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถประหยัดทรัพยากร บรรลุเป้าหมายตามกำหนดเวลา และก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

1.2. ประสิทธิผล (Effectiveness) มีผู้ให้ความหมายหลายประการด้วยกันคือ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2529 : 94) ให้ความหมายว่า หมายถึง เครื่องแสดงความสำเร็จของเป้าหมาย ความสำเร็จในการปฏิบัติงานสิ่งที่เราได้ตัดสินกระทำ

ประพันธ์ สุริหาร (2532 : 38) ให้ความหมายว่า หมายถึง ผลของการทำงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผลนั้น อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้

ทองหล่อ เดชไทย (2536 : 238) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง องศาหรือเปอร์เซ็นต์แห่งความสำเร็จ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับมาตรฐานและประสบการณ์ที่นำมาใช้เปรียบเทียบ

จึงสรุปได้ว่า **ประสิทธิผล** หมายถึง การพิจารณาถึงผลของงานที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

1.3. ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำว่า **ประสิทธิภาพ** (Effciency) และ**ประสิทธิผล** (Effectivenes) มีความหมาย ใกล้เคียงกัน แต่ความหมายไม่เหมือนกัน ซึ่งมีผู้ใช้ควบคู่กันอยู่เสมอ

ประพันธ์ สุริหาร (2532 : 38) กล่าวว่า **ประสิทธิภาพ** เป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุดส่วน **ประสิทธิผล** เป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังมาพิจารณาดังนั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

ไกรสิทธิ์ แก้วศรีนวล (2527 : 23 -24) ได้ให้ความหมายไว้อย่างชัดเจนว่า **ประสิทธิผล** คือ ความสามารถที่จะทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย **ประสิทธิผล** จึงเป็นเนื้อหาเป็นสิ่งสุดท้าย **ประสิทธิภาพ** เป็นเพียงวิธีการหรือวิธีที่คิดว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ได้ การทำงานที่มี ประสิทธิภาพ จะนำไปสู่ความมีประสิทธิผลของงาน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล

ประสิทธิผล จึงมีความหมายมากกว่า ประสิทธิภาพ ตรงที่ต้องทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ประสิทธิภาพ เป็นเพียงรูปแบบหรือวิธีการเท่านั้น เป็นรูปแบบที่จะช่วยให้งานสำเร็จ ซึ่งถ้าหากหน่วยงาน ต้องการให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ หน่วยงานนั้นต้องพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ใช่มุ่งพัฒนาที่ ประสิทธิภาพ (ไกรสิทธิ์ แก้วศรีนวล, 2527 : 24)

จากแนวคิด เรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการปฏิบัติงานทำให้ได้ทราบว่าถ้าจะให้การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ บรรลุผลตามเป้าหมาย คือการทำให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้าได้จำเป็นต้องมีการพัฒนา เรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นอันดับแรก และการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล ถึงแม้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพก็ไม่ใช่ว่างานจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ประสิทธิภาพจึงเป็นเพียงปัจจัยหนึ่ง ที่จะส่งผลให้งานนั้นบรรลุประสิทธิผล การพัฒนาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลจึงเป็นสิ่งจำเป็น ถ้าการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ประสบผลสำเร็จประชาชนในเขตรับผิดชอบก็จะบรรลุสุขภาพดีถ้วนหน้า อันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนต่อไป แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล เป็นสิ่งที่ทำให้งานตามบทบาทหน้าที่ ฯ ประสบผลสำเร็จด้วย ดังนั้นการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ฯ จึงไม่อาจละเลยเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานไปได้ จำเป็นต้องทราบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความเครียดจากงานปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ฯ อย่างไร ผู้ศึกษาจะได้ศึกษาเพื่อให้ทราบต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ตามความหมาย ของ สเตร้าส์และเซยี (Straues & Sayle, 1960. อ้างในสงวน ธานี, 2537 : 20-21) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่องานนั้นมีผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

กิลเมอร์ (Gilmer,1966,อ้างในสงวน ธานี ,2537 :20) ให้ความหมาย ไว้ว่าผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535:143) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เนื่องจากได้รับการตอบสนองจากงานและสิ่งแวดล้อม

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

Frederick Herzberg (1959 : 85-90 อ้างในประพันธ์ สุริหาญ, 2532 : 67- 70) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แยกจากกันไม่เหมือนกัน และเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย Herzberg เสนอแนวคิดการแยกปัจจัยสองอย่างที่เกี่ยวกับการจูงใจออกจากกัน ซึ่งเขาเรียกว่า ปัจจัยบำบัดหรือปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) กับปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น(Motivation Factors)(นาถเฉลียว นันทวัฒนา, 2530 : 18-19)โดยมีสมมติฐานว่า การได้รับการตอบสนองความต้องการบางอย่างนั้นเป็นแต่เพียงช่วยป้องกันการร้องเรียนหรือลดความไม่พึงพอใจบางอย่าง แต่ไม่จำเป็นที่จะเพิ่มความพยายามที่จะตั้งใจทำงานให้ได้ผลสูงสุดและในขณะเดียวกันก็เชื่อว่า การได้รับสนองตอบความต้องการบางอย่างจะเป็นการช่วยเพิ่มพลังแรงจูงใจในการทำงานและสิ่งนี้คือตัวปัจจัยจูงใจที่แท้จริง

จากแนวคิดดังกล่าว **Herzberg** แบ่งปัจจัย ออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ปัจจัยบำบัด หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ นโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชาของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลต่าง ๆ เงินเดือนสวัสดิการ ความมั่นคง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ให้ผลเพียงแต่ทำให้คนทำงานเริ่มเปลี่ยนทัศนคติจาก "การไม่อยากทำงาน" มาสู่ทัศนคติที่ "อยากทำงาน"

2. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำ เป็นตัวกำหนดทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในงานนั้น ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในงาน

Herzberg มีความเห็นว่า ปัจจัยในการทำงานที่เป็นตัวจูงใจ (Motivators) และปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygienes) นั้น ถ้าขาดปัจจัยค้ำจุนอาจจะไม่มีความสุขหรือไม่มีความพอใจ แต่ถ้ามีปัจจัยแรงจูงใจจะได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าเขาบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน หรือแสดงความสามารถในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ผลดี (สวัสดิ์ ภู่ทอง, 2536 : 33-34)

ทฤษฎีของ Herzberg สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่เรียกว่า "ปัจจัยจูงใจ" เท่านั้นที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่แท้จริง
2. ตัวงานนั้นเองที่เป็นสิ่งจูงใจคนได้สำคัญยิ่งกว่าสภาพแวดล้อมของงาน
3. การให้ความสนใจต่อปัจจัยบำบัด จะช่วยสามารถลดความไม่พอใจที่จะทำงาน แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริง
4. ปัจจัยบำบัด เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่สิ้นสุดมีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และไม่สามารถสร้างความพอใจที่แท้จริง
5. ในทุก ๆ ระดับ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจอย่างแท้จริง เมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมี ความหมายและเป็นสิ่งท้าทายสำหรับเขา
6. ผลจากการที่ฝ่ายบริหาร ละเลยที่จะแยกระหว่างปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ออกจากกัน คือการขาดความเข้าใจที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน และทำให้เลือกแนวทางการจูงใจที่ไม่ถูกต้อง

จากผลการศึกษาและข้อคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจตามที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การศึกษาถึงความพึงพอใจในงาน จะต้องพิจารณาใน 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดทฤษฎีการจูงใจของ **Herzberg** เป็นแนวทางในการเลือกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และเห็นว่ามีความเหมาะสมกับสภาวะการณ์และการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ ซึ่งผู้ศึกษาจะได้ศึกษาต่อไปว่าเป็นไปตามทฤษฎีดังกล่าวหรือไม่

ปัจจัยที่ค้ำจุน หรือ ปัจจัยบำบัด (ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม)	ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (ที่เกี่ยวกับงานที่ทำ)
ความมั่นคงในงาน	การได้รับการยอมรับนับถือ
นโยบายและการบริหาร	ความสำเร็จในงาน
การปกครองบังคับบัญชา	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
สภาพแวดล้อมการทำงาน	ความรับผิดชอบในงานที่ทำ
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆ	โอกาสและความก้าวหน้า
เงินเดือนและสวัสดิการ	

แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยสองกลุ่มตามทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากงาน

2.3.1 ความหมายของความเครียด (Stress)

ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยา ตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย ทั้งเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกริยาเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น แต่ละคนจะมีรูปแบบการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกัน และเป็นสิ่งที่แสดงออกมาตามสัญชาตญาณ ของสิ่งมีชีวิตทุกชีวิตทุกชนิด หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ความเครียด เป็นปฏิกริยาที่ร่างกายตอบสนองต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ที่ก่อให้เกิดความไม่สมดุลย์ของร่างกายจิตใจ และการตอบสนองซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงาน เป็นภาวะที่เกิดขึ้นเสมอในชีวิตมนุษย์ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ ตราบใดที่มนุษย์ผู้นั้นยังมีความต้องการเป็นแรงผลักดันภายในที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดในสังคม ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้ขัดขวางการเจริญเติบโตความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย เกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกริยาเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ภาวะร่างกายและจิตใจขาดสมดุลย์ ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล แม้จะมีสาเหตุเดียวกันอาจมีความรุนแรงไม่เท่ากันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐาน ทางด้านอารมณ์ จิตใจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น รวมถึงความมากน้อยของสิ่งที่มากระตุ้น

สรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตื่นตัว เตียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคาดคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ หนักหนาหรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติที่จะแก้ไขหรือขจัดให้หมดไป (สุจริต สุวรรณชีพ , 2532 : 1)

แจนิส (Janis, 195, อ้างในสงวน ธานี ,2537 : 34) ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและหมดไปในระยะสั้นเพียงนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงาน หรือพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจจะอยู่นานหลายชั่วโมงเป็นวัน เช่น การเจ็บป่วยไม่รุนแรง การทำงานมากเกินไป การขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงมากมีอาการอยู่นาน เป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือเป็นปี เกิดจากสาเหตุรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ความเจ็บป่วยรุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต

2.3.2 ประเภทของความเครียด

สิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือสาเหตุของความเครียด อาจจะเกิดภายนอกร่างกายหรือภายในร่างกายก็ได้ ความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน อาจจำแนกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ความรู้สึกต่องานที่ทำจึงทำให้เกิดความเครียดมากน้อยเพียงใดในแต่ละวันหรือเครียดเป็นครั้งคราว ซึ่งความเครียดที่เกี่ยวกับงานนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ และความเข้าใจในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย

2. เครียดจากสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพดินฟ้าอากาศ บริเวณที่อยู่อาศัย ตลอดจนถึงสภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้มากความสัมพันธ์นี้รวมถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

ตลอดจนถึงการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งถือเป็นภาระรับผิดชอบส่วนใหญ่ของผู้บริหารผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

4. ความเครียดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นเพราะคิดไปเองกังวลไปในสิ่งที่ยังมาไม่ถึง

2.3.3 สาเหตุของความเครียดจากงาน

ในการประกอบอาชีพนั้นบุคคลจะต้องเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงาน เฉพาะอย่างซึ่งแตกต่างไปจากบ้านที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อมของการทำงาน เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานคือ

1. การบริหารในหน่วยงาน เช่น การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ ความอยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา เกณฑ์การประเมินผลของหน่วยงาน หลักปฏิบัติในการสื่อข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ไม่ทั่วถึง และขาดประสิทธิภาพ

2. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนในการดูงานอบรมศึกษาต่อโอกาสในการพัฒนาตนเองมีน้อยเนื่องจากจำนวนบุคลากรมีน้อย

3. สภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เช่น ขาดความสมดุลย์ระหว่างจำนวนบุคลากรกับปริมาณงาน และระหว่างหน้าที่ที่รับผิดชอบกับเวลาที่กำหนด

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน

5. ชีวิตส่วนตัว เช่น จากสภาพความไร้ระเบียบของสังคม ภาวะการแล้งน้ำใจของคน

6. ค่าตอบแทน สวัสดิการไม่เหมาะสม

สำหรับคูเปอร์และคณะ (สงวน ธานี, 2537 : 32) ให้คำจำกัดความ ของลักษณะความเครียดในการทำงานว่าเป็นการรับรู้ลักษณะทางลบซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการแก้ไขสาเหตุของปัญหาไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเจ็บป่วยทางกาย และสภาพจิตไม่ดีตามมาความเครียดในการทำงาน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ในการทำงานคือการลาออกและการขาดงานของบุคคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งเกิดผลกระทบต่องาน และมองผลของความเครียดในด้านพฤติกรรม ก็จะพบว่าเกิดปรากฏการณ์ ดังนี้ คือ การทำงานไม่ตรงตามกำหนดและผิดนัด การมาทำงานสายมากขึ้น ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ และมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์การ สาเหตุของความเครียดจากงาน

มีสาเหตุเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 6 ประการ คือ

1. ปัจจัยในตัวงาน ปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องแข่งกับเวลา สภาพการทำงานที่ไม่ดี และมีอันตราย

2. บทบาทในองค์การ ได้แก่ บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความรับผิดชอบ ความขัดแย้ง และความสับสนในขอบเขตของงาน

3. การพัฒนาวิชาชีพ ได้แก่ การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน

4. สัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ได้แก่การมีปัญหากับหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน ปัญหาในการกระจายความรับผิดชอบ

5. โครงสร้างของบรรยากาศขององค์การ ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วม นโยบายขององค์การที่เคร่งครัดเกินไป พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา ขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

6. แหล่งภายนอกองค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตการณ์ชีวิต ปัญหาการเงิน ปัญหาความสมดุลย์ในความต้องการ และความสนใจส่วนตัว ครอบครัว และองค์การ

จากลักษณะความเครียดจากงาน ดังที่กล่าวมา ได้ส่งผลกระทบหรือปรากฏอาการต่อข้อบ่งชี้ทางพฤติกรรม ซึ่งก็คือผลผลิตหรือคุณภาพของงานลดลง มีแนวโน้มการทำงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิด ลืมบ่อยหรือติดขัด ความเอาใจใส่ในรายละเอียดลดลงขาดความคิดสร้างสรรค์ ดื่มสุรา ใช้ยามากขึ้น สูบบุหรี่มากขึ้น ขาดงานบ่อย ป่วยบ่อย เชื่องช้าเงื่องหงอย ขาดความสนใจ และมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุบ่อย ซึ่งเมื่อศึกษาวิเคราะห์และประมวลผลแล้ว พอที่จะจำแนกข้อบ่งชี้ที่เกิดจากความเครียดได้ 2 ทาง คือ

1. ข้อบ่งชี้ทางร่างกาย ประกอบด้วยอาการต่าง ๆ ดังนี้ ความดันโลหิตสูง กล้ามเนื้อตรึงตัว ชีพจรเต้นเร็ว หายใจเร็ว เหงื่อออกมือเท้าเย็น ปวดศรีษะ ไม่สบายท้อง และเสียงสั่น

2. ข้อบ่งชี้ทางอารมณ์ จิตใจและความรู้สึกประกอบด้วยอาการต่าง ๆ เช่น อารมณ์อ่อนไหว หงุดหงิด ซึมเศร้า แยกตัวเองลงโทษตัวเอง หรือมีแนวโน้มโทษคนอื่น วิตกกังวลขี้สงสัยระแวง และมีความรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่า

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัย เป็นอาชีพหนึ่งที่อยู่ในภาวะต้องเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลนั้น มีทั้งงานให้บริการ รักษาพยาบาลผู้ป่วย งานทางด้านวิชาการ งานบริหาร และงานประสานงานเพื่อการพัฒนาชนบท ซึ่งตามสภาพของความเป็นจริงแล้ว มีความขาดแคลนทั้งอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์สำหรับให้บริการประกอบกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมากมายดังที่กล่าวมา จึงจำเป็นต้องทำงานแข่งกับเวลา ซ้ำต้องเผชิญกับภาวะเครียดของผู้ป่วย ความวิตกกังวลของผู้ป่วยและของญาติรวมถึงปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนอีกรอบด้าน กล่าวโดยรวมแล้วลักษณะงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลเป็นงานที่ต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ต้องทำงานหนักทำให้สุขภาพทรุดโทรม ซึ่งลักษณะงานดังที่กล่าวมานี้ อาจก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้และ ความเครียดที่เกิดขึ้น นี้อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ผู้ศึกษาจะได้ดำเนินการศึกษาเพื่อให้ทราบต่อไป

2.4 ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่

ข้อสมมติของทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ที่สำคัญคือ การรักษาความมั่นคงหรือความสมดุลย์ของสังคม ถ้าส่วนประกอบหนึ่งของสังคมเปลี่ยนแปลงไป ส่วนประกอบอื่นจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปด้วย เพื่อให้สังคมส่วนรวมมีความมั่นคงหรือสมดุลย์ ลักษณะของทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่มีข้อสมมติที่สำคัญ คือ (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2536 : 69 - 77)

" ทุกสังคมประกอบด้วยการบูรณาการรวมหน่วยของหน่วยต่างๆ หรือส่วนประกอบหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ทางสังคม ทุกองค์ประกอบทางสังคมแต่ละส่วนจะทำหน้าที่หรือทำประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อความสัมพันธ์และความอยู่รอดของสังคม ทุกสังคมมีแนวโน้มที่จะรักษาความสมดุลย์ภาพและมีความมั่นคงเนื่องจากสมาชิกภายในสังคมมีความสอดคล้องและความเข้าใจในเรื่องของ สถานภาพและบทบาท ค่านิยมซึ่งกันและกัน"

นักทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ที่สำคัญซึ่งผู้ศึกษาขอยกแนวคิดของท่านมานำเสนอในที่นี้คือ **Talcott Parsons** พาร์สันส์ นักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน ได้กล่าวว่า (อ้างในสมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2536 : 69 -77)

"ระบบการกระทำ (Action Systems) ทุกระบบไม่ว่าจะเป็นระบบวัฒนธรรม ระบบสังคมบุคคลิกภาพและระบบอินทรียภาพ จะต้องแก้ไขปัญหา 4 ประการ เพื่อให้ระบบอยู่

วพ
RA
ป355
หอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รอดคือ 1. การปรับตัว 2. การบูรณาการรวมหน่วย 3. การดำเนินไปเพื่อวัตถุประสงค์4. การลดความตรึงเครียด ปัญหาทั้ง 4 ประการ ก็คือ หน้าที่ของระบบสังคม นั่นเอง "

ในส่วนของระบบ มีความหมายถึง ส่วนรวมของส่วนย่อยที่มีการจัดระเบียบไว้อย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องและขึ้นตรงซึ่งกันและกัน (A system is an organized whole consisting of interrelating and interdependent parts) ระบบจึงมีลักษณะเฉพาะ คือ เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Dynamic) และประกอบด้วยระบบย่อย ๆ เป็นขั้น ๆ (Hierachy of subsystem) และมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Interdependency)

ในเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของระบบนั้น พาร์สันส์กล่าวว่า " กระบวนการทั้งหมด เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง แต่อาจจะแตกต่างกับกระบวนการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่มาจากโครงสร้างทางสังคม" หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นแบบของกระบวนการเฉพาะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างทางสังคม แบบของกระบวนการต่าง ๆ ตามความคิดของพาร์สันส์ มีอยู่ 4 แบบ คือ

1. สมดุลยภาพ (Equilibrium) เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ภายในระบบ หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ซึ่งพยายามรักษาขอบเขตของระบบไว้ สมดุลยภาพนี้อาจจะคงที่หรือเคลื่อนไหวก็ได้ กระบวนการมักจะเกิดขึ้นทั้งสองแบบ

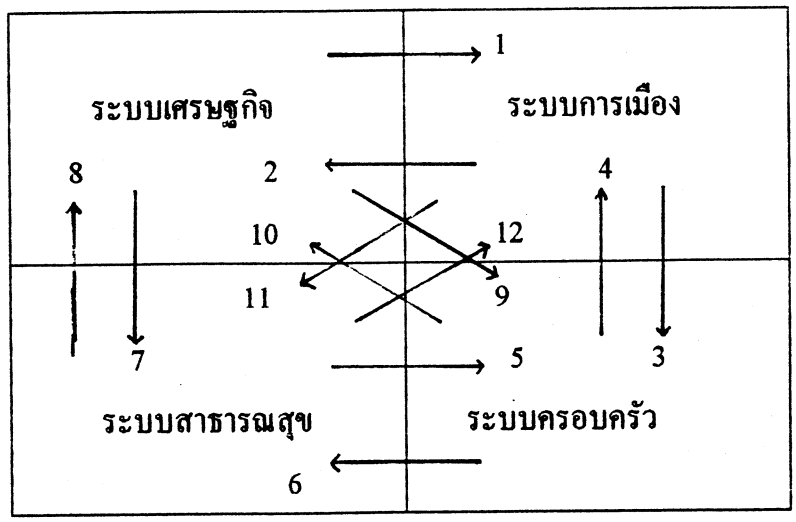
2. การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุก ๆ ระบบทางสังคม เปลี่ยนแปลงค่านิยมต่าง ๆ ภายในสังคม นอกจากนี้มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างระบบสังคมย่อยต่าง ๆ อีกด้วย

4. ความแตกต่างทางโครงสร้าง (Structural Differentation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในระบบสังคมย่อย แต่ไม่ได้ทำให้ระบบสังคมใหญ่เปลี่ยนไป

3. วิวัฒนาการ (Evolution) หมายถึง การพัฒนาแบบแผนของสังคมที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน อธิบายในเรื่องของความแตกต่าง ซึ่งเกิดขึ้นมาจากปัญหาของการบูรณาการรวมหน่วย เริ่มตั้งแต่ระดับสังคมที่ง่ายไปสู่ระบบสังคมที่มีความสลับซับซ้อนขึ้น

ระบบสาธารณสุขเองนั้น ก็เป็นเพียงส่วนหนึ่ง ของระบบสังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม และยังมีความสัมพันธ์กับระบบอื่น ๆ ถ้าหากระบบใดระบบหนึ่ง มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบสาธารณสุขด้วย (อำพล จินดาวัฒนะ, 2534 : 36)

สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ กับระบบสาธารณสุข ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ ตามทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

(1) ระบบเศรษฐกิจกับระบบการเมือง ระบบการเมืองมีบทบาทหน้าที่ในด้านการผลิต เพื่อที่จะให้ผู้บริหารประเทศ คือรัฐบาลมีรายได้ที่จะนำมาพัฒนาประเทศ

(2) ระบบการเมืองกับระบบเศรษฐกิจ ระบบการเมืองมีบทบาทหน้าที่ช่วยในด้านการกำหนดนโยบายการลงทุน ให้กับองค์การทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนรัฐวิสาหกิจ เพื่อพัฒนาระบบเศรษฐกิจให้มีความเจริญก้าวหน้า

(3) ระบบการเมืองกับระบบครอบครัว ในขณะที่ระบบการเมืองทำหน้าที่ในการจัดระเบียบการประสานงาน การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง โดยผ่านสถาบันการปกครองและสถาบันศาล

(4) ระบบครอบครัวกับระบบการเมือง ระบบครอบครัวเป็นระบบพื้นฐานที่จะทำหน้าที่ในการขัดเกลาทางสังคม ให้กับบุคคลเป็นกลไกพื้นฐานทางสังคม ที่จะทำหน้าที่สร้างคนให้มีคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งเมื่อกลุ่มคนเหล่านี้เข้าสู่ระบบการเมือง ก็จะเป็นกลุ่มคนที่มีคุณธรรมและจริยธรรมไปด้วย

(5) ระบบครอบครัวกับระบบสาธารณสุข ระบบครอบครัวทำหน้าที่ในการดูแลบุคคลทั้งในยามปกติ ให้มีสุขภาพแข็งแรงและดูแลยามเจ็บป่วย ให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ตลอดจนแสวงหาวิธีการและแหล่งรักษาพยาบาล พัฒนาบุคคลให้มีสุขภาพแข็งแรง

การควบคุมป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้ระบบสาธารณสุขมีการพัฒนา

(6) ระบบสาธารณสุขกับระบบครอบครัว ระบบสาธารณสุขจะทำหน้าที่ในการให้การรักษาพยาบาลสุขาภิบาลและป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสภาพของบุคคลในครอบครัวให้มีสุขภาพแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บเพื่อให้เป็นคนที่มีสุขภาพดีมีคุณภาพ

(7) ระบบเศรษฐกิจและระบบสาธารณสุข ระบบเศรฐกิจจะเป็นตัวกำหนดการลงทุนในกิจการพื้นฐาน (Infra Structer) ทั้งด้านอาคารสถานที่บุคคลากร เครื่องมือแพทย์และอื่น ๆ ให้แก่ระบบสาธารณสุขเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ

(8) ระบบสาธารณสุขกับระบบเศรษฐิจ ระบบสาธารณสุขทำหน้าที่ในด้านการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของบุคคล เพื่อที่จะได้ส่งผลต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ

(9) ระบบเศรษฐกิจกับระบบครอบครัว ระบบเศรษฐกิจทำหน้าที่ให้บริการด้านสินเชื่อและบริการเพื่อการผลิตแก่ระบบครอบครัว

(10) ระบบครอบครัวกับระบบเศรษฐกิจ ระบบครอบครัวก็จะทำหน้าที่ในด้านการให้แรงงานที่มีคุณภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่ครอบครัว

(11) ระบบการเมืองกับระบบสาธารณสุข ระบบการเมืองจะทำหน้าที่ในด้านการกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นผู้กำหนดทิศทางว่าจะให้ระบบสาธารณสุขเป็นไปในทิศทางใด เพื่อตอบสนองความต้องการทางบริการสุขภาพแก่ประชาชน

(12) ระบบสาธารณสุขกับระบบการเมือง ในขณะที่ระบบสาธารณสุขก็มีส่วนสนับสนุนระบบการเมือง คือทำหน้าที่ส่งเสริมให้บุคคล เป็นผู้ที่มีสุขภาพดี มีร่างกายแข็งแรง เป็นคนมีคุณภาพ จะมีส่วนช่วยพัฒนาการเมือง ให้มีคุณภาพตามไปด้วย

ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ เน้นการรักษาระบบให้อยู่ในสมดุลยภาพและสถานีอนามัยเอง เป็นเพียงองค์กรหนึ่ง ที่เป็นส่วนประกอบของระบบสาธารณสุข ซึ่งเป็นส่วนย่อยของระบบสังคม โดยทำหน้าที่ในด้านการดูแลสุขภาพของบุคคล ในสังคมเพื่อให้สังคม มีความมั่นคง และมีความสมดุลย์ ให้สังคมมีการบูรณาการรวมหน่วย ของหน่วยต่าง ๆ หรือส่วนประกอบหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมและสมาชิกภายในสังคม ให้มีความสอดคล้องและความเข้าใจในเรื่องของสถานภาพ และบทบาท ค่านิยม

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสิทธิผลการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่เอื้อ

อำนวยหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าว ซึ่งจะได้มีแนวทางในการวางแผน พัฒนาศักยภาพ พัฒนาขีดความสามารถ พัฒนาบทบาทของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดความสมดุลย์ของสังคม และเกิดความมั่นคงในสังคมต่อไป

2.5 ทฤษฎีบทบาท และบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล

2.5.1 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

ในเรื่องทฤษฎีบทบาท ได้มีผู้ให้แนวคิดและให้ความหมายของคำว่าบทบาทในความหมายที่แตกต่างหลายความหมาย ที่สำคัญ คือ

Ralph Lipton 1936 (อ้างใน รุจา ภู่ไพบูลย์, 2534 : 48) ได้กล่าวถึงเรื่องบทบาทว่า สถานภาพที่เป็นนามธรรม หมายถึง ฐานะหรือตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่ง ว่าตำแหน่งจะมีหน้าที่อะไร เมื่อมีตำแหน่งสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือบทบาททุก ๆ ตำแหน่งจะต้องมีบทบาทกำกับ บทบาทเป็นชุดของความหวังตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับสภาพทางสังคม ทำให้เห็นว่าบุคคลที่มีสถานภาพต่าง ๆ กันในสังคม จะมีบทบาทเป็นกรอบและถูกคาดหวังพฤติกรรม

อุทัย หิรัญโต (2526 : 197) ได้อธิบายว่า บทบาทหรือหน้าที่ หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมายของบุคคล ของแต่ละคนในกลุ่มหรือสังคมใด ๆ ทำหน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าว โดยปกติเป็นสิ่งหรือกลุ่มสังคมหรือวัฒนธรรมของกลุ่มนั้นกำหนดขึ้น บทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของคนในสถานะหนึ่ง ที่พึงมีต่อคนอื่นในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียวกัน

พัทยา สายหู (2516:68) อธิบายว่า บทบาทหน้าที่คือสิ่งที่ทำให้เป็นบุคคลและเปรียบเทียบได้เสมือน "บท" ของตัวละคร ที่กำหนดให้ผู้แสดงในละครเรื่องนั้น ๆ เป็นอะไร มีบทบาทที่ต้องแสดงอย่างไร ถ้าแสดงผิดบทหรือไม่สมบทบาท ก็อาจถูกเปลี่ยนตัวไม่ให้แสดงเลย ความหมายตามนัยนี้จึงหมายถึง บทบาทคือการกระทำต่าง ๆ ที่ "บท" กำหนดไว้ให้ผู้แสดงต้องทำตามตราบใดที่ยังอยู่ในบทนั้น ๆ

เยาวลักษณ์ อภิชาติวัลลภ (2534 : 10) กล่าวว่า สถานภาพหรือตำแหน่งทางสังคมทุกตำแหน่ง จะเป็นตัวกำหนดบทบาทของผู้ครองสถานภาพในสังคมด้วย ทุกสถานภาพจะมีบทบาทสำหรับสถานภาพนั้นติดมาด้วย

ทิตยา สุวรรณชฎ (2527 : 43) กล่าวถึงบทบาทและตำแหน่งทางสังคม ไว้ดังนี้

1. มีสถานภาพอยู่จริงในทุกสังคมและมีอยู่ก่อนที่ตัวคนจะเข้าไปแสดง

2. มีบทบาทที่ควรจะเป็นประจำอยู่ในตำแหน่ง

3. วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีในสังคมนั้น ๆ เป็นส่วนหนึ่งซึ่งสำคัญในการกำหนดฐานะตำแหน่ง และบทบาทที่ควรจะเป็น

4. การที่คนเราจะทราบถึง ฐานะตำแหน่งและบทบาทนั้น ได้มาจากการอบรมขัดเกลาในสังคมนั้น ๆ

5. บทบาทที่ควรจะเป็นนั้นไม่แน่นอนเสมอไปว่า จะเหมือนกับพฤติกรรมจริง ๆ ของคนที่ครองฐานะตำแหน่งอื่น ๆ เพราะพฤติกรรมจริง ๆ นั้นเป็นผลของปฏิกิริยาของคนที่ครองตำแหน่ง ที่มีต่อบทบาทที่ควรจะเป็นต่อบุคลิคภาพของตนเองและบุคลิคภาพของผู้อื่น ที่เข้ามาร่วมในพฤติกรรมและเครื่องกระตุ้นที่มีอยู่ในเวลาและสถานที่ ที่เกิดการติดต่อทางสังคม

จากแนวคิดทฤษฎี ที่มีผู้เสนอไว้ตามที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่า ในการแสดงบทบาทของบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ

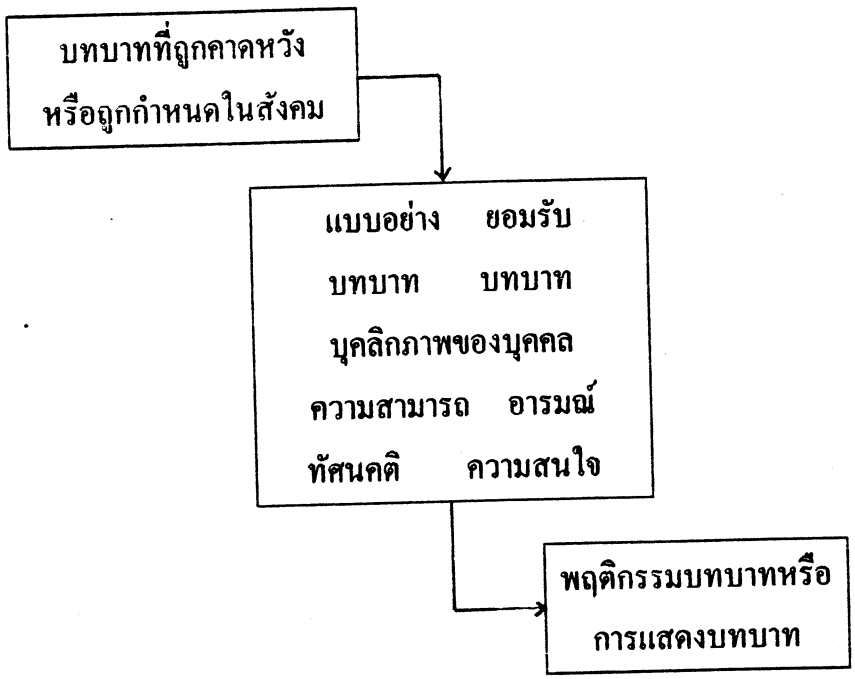
1. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) เป็นบทบาทที่แสดงตามความคาดหวังของบุคคลอื่น หรือเป็นบทบาทที่สถาบัน องค์การหรือกลุ่มสังคม คาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามหน้าที่ ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่งอยู่

2. การรับรู้บทบาท (Role Conception) เป็นการรับรู้ในบทบาทของตนว่าควรจะมองเห็นบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้นั้น (Preseive Role) ซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลนั้นเอง การรับรู้บทบาทและความต้องการของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล เป้าหมายในชีวิต ค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

3. การยอมรับบทบาทของบุคคล (Role Acceptance) เกิดขึ้นได้เมื่อมีความสอดคล้องกันของบทบาท ตามความคาดหวังของสังคมและบทบาทหน้าที่ที่ตนเองรับรู้ การยอมรับบทบาทนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาท การสื่อสารระหว่างสังคม เหตุเพราะบุคลไม่ได้ยินดียอมรับบทบาทเสมอไป ถ้าหากบทบาทนั้นทำให้เกิดผลเสียหายหรือเสียประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการ หรือค่านิยมของบุคคลนั้น ซึ่งผู้ครองบทบาทอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้น ไม่ยอมรับในบทบาทดังกล่าว

4. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role performance) เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง ซึ่งอาจเป็นการแสดงบทบาทตามที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้ ตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีเพียงใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับในบทบาทนั้น ๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่

จากความหมายของบทบาท ดังที่กล่าวมาพอที่จะสรุปได้ว่าบทบาทหมายถึงแบบแผนของพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งดำรงตนอยู่ในสังคม โดยแบบแผนดังกล่าวจะสืบเนื่องและเกี่ยวข้อง กับบรรทัดฐานขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม ซึ่งสมารถสรุปได้ตามแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 แสดงพัฒนาการพฤติกรรมบทบาท

(Fried, 1986 : อ้างใน รุจา ภู่ไพบูลย์, 2534 :70)

บทบาทของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดโดยระบบราชการ มีสถานภาพเป็นข้าราชการพลเรือน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน การกำหนดตำแหน่งของระบบราชการ และมาตรฐานการให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจะได้นำเสนอต่อไป

2.5.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสถานีอนามัย

1. บทบาทของสถานีอนามัย

สถานีอนามัยเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้น ของกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของสาธารณสุขอำเภอ โดยมีคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) เป็นองค์กรประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการ ให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการให้บริการสาธารณสุขผสมผสาน 5 สาขา ทั้งในและนอกสถานบริการ รวมถึงบทบาททางด้านการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานและพัฒนาชนบท ด้านบริหารและด้านวิชาการ

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. ด้านบริการสาธารณสุขผสมผสาน แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ 5 สาขา ดังนี้

1.1 สาขาการส่งเสริมสุขภาพ ให้บริการประชาชนในพื้นที่ รับผิดชอบ ครอบคลุมกิจกรรมบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานทุกกลุ่มเป้าหมาย และเน้นการพัฒนากลวิธีเชิงรุกที่เหมาะสม ได้แก่ การบริการอนามัยแม่และเด็ก การบริการวางแผนครอบครัว การดูแลเด็กก่อนวัยเรียน วัยเรียนและเยาวชน การดูแลสุขภาพบุคคลทั่วไป การบริการทันตสาธารณสุข การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

1.2 สาขาการรักษาพยาบาล ให้บริการตามสภาพปัญหาของชุมชนในเขตรับผิดชอบ โดยสามารถปฏิบัติการได้ ตามเกณฑ์การปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานบริการ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรักษาพยาบาลโรคต่าง ๆ ได้ตามเกณฑ์ทั้งโรคทั่วไป โดยสามารถส่ง Specimen ตรวจทางห้องปฏิบัติการคัดกรองผู้ป่วยให้การช่วยเหลือเบื้องต้น การรักษาพยาบาลผู้ป่วยตามเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

1.3 สาขาสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมการควบคุมป้องกันโรค ดำเนินการป้องกันการเกิดโรค ทั้งโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ เพื่อลดอัตราการชุกชุมและความรุนแรงของโรคโดยการเฝ้าระวังโรค สอบสวนโรค ให้ภูมิคุ้มกันโรค ลดปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคตามลักษณะของกลุ่มโรคติดต่อ การควบคุมและป้องกันโรคไม่ติดต่อ เน้นการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคหรือลดปัจจัยเสี่ยง

การอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้บริการเพื่อการควบคุมป้องกันโรคซึ่งมาจากน้ำ อาหาร และอากาศ พัฒนามาตรการการให้บริการ ตามสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม จัดหาน้ำสะอาด สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบ งานควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ตรวจสอบและเฝ้าระวังสภาพแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหาร งานอาชีวอนามัย ส่งเสริมสุขภาพอนามัยผู้ประกอบอาชีพทุกประเภท ตามความแตกต่างแต่ละพื้นที่ การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุอุบัติภัย อันเนื่องมาจากการประกอบอาชีพ

1.4 สาขาฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้ป่วยพิการ ให้การรักษาพยาบาล ดูแลผู้ป่วยพิการ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยสุขภาพจิต ผู้ป่วยติดสารเสพติด ให้เข้าสู่สภาวะปกติ

1.5 สาขาสนับสนุนบริการอื่น ๆ ให้สุขศึกษาถ่ายทอดความรู้ด้านสาธารณสุขในเรื่อง การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนการฟื้นฟูสภาพโดยวิธีการทางสุขศึกษา ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการสาธารณสุข ในและนอกสถานบริการ รวมทั้งในสถานศึกษา

2. ด้านสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน

2.1 งานสนับสนุนการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน โดยพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้สามารถดูแลสุขภาพตนเองและชุมชน โดยการสนับสนุนและดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ สนับสนุนองค์กรชุมชนด้านทรัพยากร การนิเทศงานอาสาสมัครตลอดจนให้ความรู้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ตรงกับสภาพของความเป็นจริง

2.2 ด้านพัฒาชุมชน วินิจฉัยปัญหาชุมชนและประสานงานกับ 6 กระทรวงหลักดำเนินการตามแผนและควบคุมกำกับงานและประเมินผลความสำเร็จของงาน

3. ด้านงานบริหาร

3.1 งานบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การจัดระบบงานสารบัญ การเงินการบัญชี การพัสดุและยานพาหนะ การซ่อมแซมบำรุงอาคารสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานการวางแผนและประเมินผล ได้แก่ การวางแผนปฏิบัติการติดตามการดำเนินงานตามแผน ควบคุมการปฏิบัติงานและประเมินผลงาน

3.3 งานข้อมูลข่าวสารสาธารณสุข ได้แก่ จัดทำรายงาน การประสานงาน ข้อมูลข่าวสาร และระบาดวิทยา

3.4 งานประสานงานและประชาสัมพันธ์ ได้แก่ กิจกรรมการประสานงานกับหน่วยงาน 6 กระทรวงหลัก องค์กรชุมชนท้องถิ่นตลอดจนองค์กรเอกชน และการเผยแพร่กิจกรรมของหน่วยงานให้เป็นที่แพร่หลายในทุกระดับ

4. ด้านวิชาการ

4.1 งานการฝึกอบรม ให้การถ่ายทอดความรู้และให้การฝึกอบรม แก่ อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้นำชุมชนประชาชนทั่วไป ผดุงครรภ์โบราณ ตลอดจน เจ้าหน้าที่อื่น ๆ

4.2 งานการนิเทศงาน นิเทศติดตามการดำเนินงานของอาสาสมัคร สาธารณสุข ผดุงครรภ์โบราณ แพทย์ประจำตำบล ผู้นำชุมชน ตลอดจนนักเรียนฝึก งานของกระทรวงสาธารณสุข

4.3 งานการวิจัยเบื้องต้น ให้สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาของ สถานบริการ และสภาวะสุขภาพของประชาชน ตลอดจนร่วมโครงการวิจัยต่าง ๆ ใน พื้นที่รับผิดชอบ

เมื่อพิจารณาถึงบทบาทของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ต่อการปฏิบัติงานใน สถานีอนามัยแล้วนั้น กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดบทบาทหน้าที่ไว้ชัดเจน ในเรื่อง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และมาตรฐานบริการของสถานีอนามัย ซึ่งถ้าหากเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขระดับตำบล ที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยยอมรับบทบาทและปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ก็จะทำให้การดำเนินงานของสถานีอนามัยสามารถดำเนินไปด้วยดี แต่ถ้าหากไม่ยอมรับในบทบาทที่ได้รับ ไม่มีความพึงพอใจในบทบาท ไม่ยอมปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ อาจจะมีผลต่อการดำเนินกิจกรรมของสถานีอนามัย ไม่บรรลุผลสำเร็จ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำหรืออาจจะไม่เกิดประสิทธิผลเลย เรื่องของบทบาท และหน้าที่จึงมีความสำคัญ ซึ่งจำเป็นต้องพยายามทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัย เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการจัดให้บริการ ตามมาตรฐานที่กำหนดในสถานีอนามัย ให้มีความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับก็จะ ทำให้มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิผลต่อไป

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม และผลงานการวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่พบว่ามีการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลโดยตรงมาก่อน คงมีแต่การวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไปและใกล้เคียง ผู้ศึกษาขอนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

อรทัย รวยอาจิณและคณะ ศึกษาเรื่อง Psychosocial Aspects of Rural Health Service in Northeast Region of Thailand พบว่าปัจจัยทางสังคมจิตวิทยา ได้แก่ ความผูกพันต่ออาชีพ แรงจูงใจ ทัศนคติต่อผู้ป่วย ความพึงพอใจต่องานและทัศนคติต่อผู้เยี่ยวยารักษาในหมู่บ้าน จะเป็นไปในทางบวกสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการต่ำจะเป็นไปในทางลบ ผดุงครรภ์ที่มีการให้บริการต่ำ จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพราะไม่ชอบงานที่รับผิดชอบมาก ไม่ชอบงานที่ตัดสินใจด้วยตนเองโดยลำพัง ไม่พอใจตนเองที่มีความรู้ความสามารถจำกัด ไม่เพียงพอกับความปรารถนาของชาวบ้านทำให้ชาวบ้านไม่ศรัทธา และไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ

สมนึก ปัญญาสิงห์ (2524) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่าคณะกรรมการที่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานสูง มีมนุษย์สัมพันธ์สูง ได้รับคำแนะนำสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ และมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานสูง จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าคณะกรรมการที่มีลักษณะดังกล่าวต่ำ

ไพเราะ ไตรติลานันท์ (2534:68) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัย ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา คือ องค์ประกอบทางด้านความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จของงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสูง

ลักขณา เต็มศิริกุลชัย (2529) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล โดยการสัมภาษณ์แบบลึก พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

โครงการลำปางกระทรวงสาธารณสุข (อ้างในประพนต์ ปิยะรัตน์, 2532 : 59) พบว่าเมื่อประชาชนเจ็บป่วย จะไปใช้บริการของสถานีอนามัยตำบลน้อยมาก แม้ว่าจะเป็นสถานบริการใกล้บ้านที่สุดก็ตาม เจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลร้อยละ 40 มีความคิดอยากลาออกจากราชการ โดยร้อยละ 16.5 มีความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อระบบบริหาร ของกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 16.5 เห็นว่าไม่มีการสนับสนุนและให้ความเป็นธรรมจากเบื้องบน

การใช้เวลาของพนักงานอนามัยและผดุงครรภ์มีเวลาว่างสูงมากถึงร้อยละ 47.4 และร้อยละ 38.31 ใช้เวลาในด้าน Office Works สนับสนุนการรักษาพยาบาลและงานแม่บ้าน ร้อยละ 13.67 และ 12.26 ใช้เวลาในด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคน้อยมาก

ปรีชา ดีสวัสดิ์และคณะ (2530) ศึกษาปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สาธารณะสุขระดับตำบลพบว่า มีความจำเป็นในการฟื้นฟูความรู้ ด้านงานข้อมูลข่าวสาร ในการวางแผนและการรักษาพยาบาลขั้นต้น เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการประยุกต์หลักวิทยาการระบาด และการจัดระบบเฝ้าระวังโรคในชุมชน บุคลากรใช้เวลาส่วนใหญ่ในงาน ด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคและรักษาพยาบาลในสำนักงาน สนับสนุนงานในชุมชนได้ไม่มากเท่าที่ควร เพราะมีข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง ขีดความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในสถานีอนามัย มีปัญหาทั้งในด้านการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน และการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงของประชาชนในชุมชน

ชาญชัย พันธุ์งาม (2531) ศึกษาบทบาทของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการวางแผนพัฒนาชนบทระดับตำบลพบว่า เจ้าหน้าที่ยังสับสนในการวางแผนพัฒนาชนบทและไม่เข้าใจในการวางแผนงานสาธารณสุขระดับตำบล รวมทั้งการจัดทำแผนปฏิบัติการยังขาดความรู้เกี่ยวกับปัจจัยในการจัดทำแผนปฏิบัติการสาธารณสุขระดับตำบล

นาถเฉลียว ยังนันทวัฒนา (2531) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกรรมการพัฒนาสตรีระดับตำบล (กพสต.) ได้ข้อสรุปว่า กพสต.ที่มีอายุสูงจะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ การได้รับการอบรมมากจะปฏิบัติงานได้ผลดีกว่าผู้ที่เข้ารับการอบรมน้อย กพสต. ที่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่มาก จะปฏิบัติงานได้ผลดีกว่าผู้ที่เข้าใจบทบาทหน้าที่น้อย

สถาบันวิจัยโภชนาการมหาวิทยาลัยมหิดลและสำนักงานคณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน (2531:59) ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ขาดความรู้ในการดำเนินงาน ขาดประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ที่ดีแก่ชุมชน การเตรียมชุมชนไม่ดีทำให้ขาดความร่วมมือจากชุมชน สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน

พรทิพย์ อุ่นโกมล (2532) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรคโรงพยาบาลชุมชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ

อายุราชการ จำนวนหมู่บ้านที่รับผิดชอบ จำนวนบุคลากรในฝ่าย และความพอใจในงาน

กุสุมา วงศ์จันทร์ (2532) ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในภาคเหนือตอนบน พบว่าการที่เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจมีผลให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ

พรรษา ชุมเกษียร (2534 : 69-70) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน บริหารเวชภัณฑ์ตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม ในโรงพยาบาลชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย ได้พบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ การได้รับการนิเทศงานจากผู้นิเทศงานระดับจังหวัด และสัมพันธภาพในการทำงาน

สวัสดิ์ ภู่ทอง (2537) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การยอมรับในบทบาท และความพึงพอใจในงาน

สงวน ธานี (2537) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล

2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

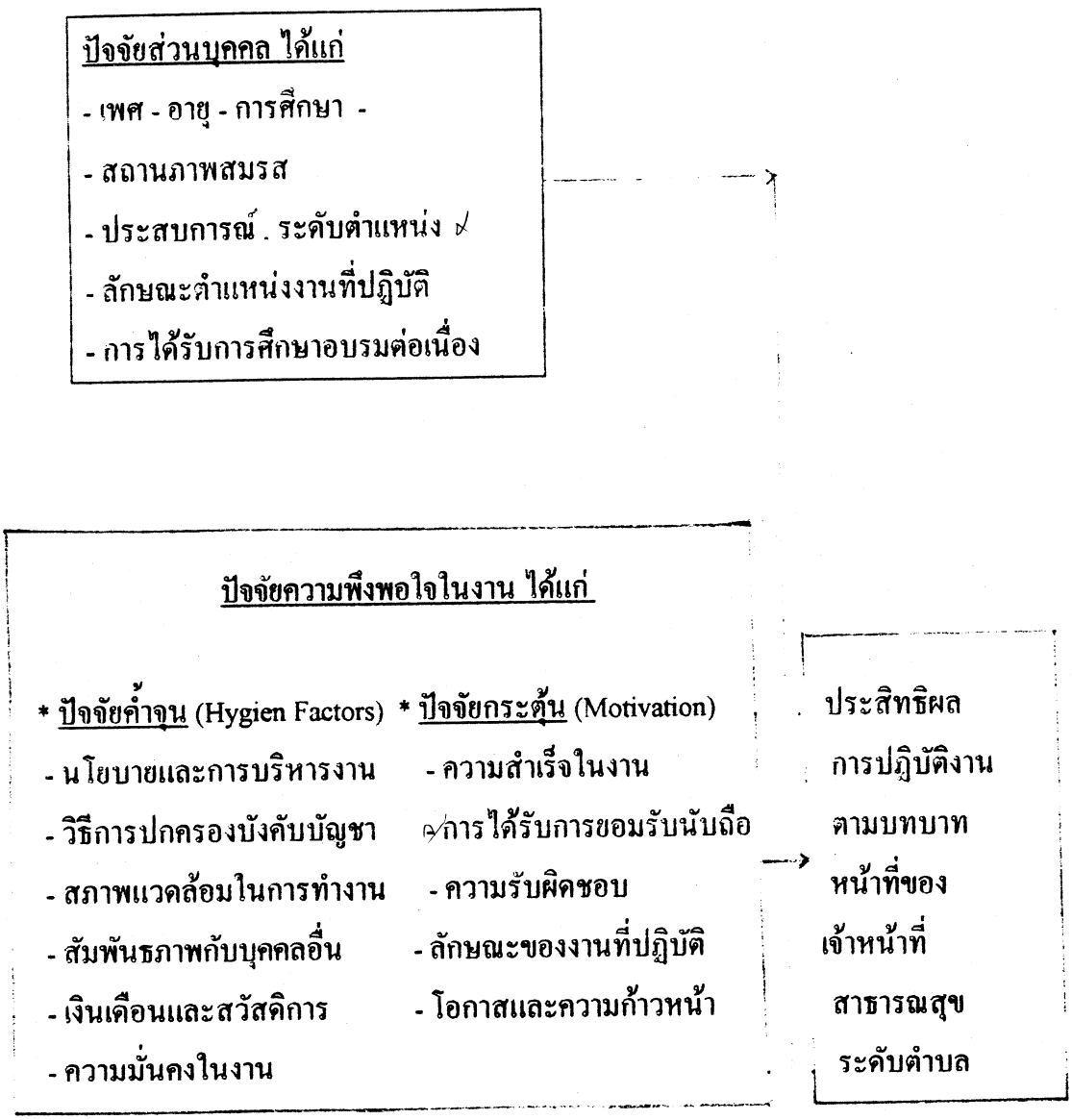
จากแนวทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้พิจารณาแล้วว่ามีปัจจัยหลายประการที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดชัยภูมิ จึงได้คัดเลือกปัจจัยที่จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ฯ ดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน
3. ปัจจัยด้านความเครียดในงาน

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยการพัฒนามาจากแนวความคิดทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)

2.8 สมมุติฐานของการศึกษา

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามสถานการณ์และสถานที่ของการปฏิบัติงาน ลักษณะของแต่ละหน่วยงานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกปัจจัยที่จะมีความสัมพันธ์และผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล กำหนดเป็นสมมุติฐานในการศึกษา ดังนี้

2.8.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ในการปฏิบัติงานของบุคคล องค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญ ที่ทำให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผล มีองค์ประกอบหลายประการตามรายละเอียด ดังนี้

อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมเนื่องจากคนในวัยต่าง ๆ กันย่อมจะมีความต้องการแตกต่างกัน เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะจะเจริญสูงขึ้นตามวัย ประสบการณ์มากขึ้น ความคิดและการกระทำจะค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนไปตามวัย ส่วนความสามารถของบุคคลนั้นจะเรียนรู้ได้ในระหว่างที่อยู่ในวัยต่างๆ (ทัศนีย์ ศรีจันทร์, 2529) งานวิจัย (สมพร อิทธิเดชพงศ์ , 2530) พบว่า อายุของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน (พรทิพย์ อุ่นโกมล ,2532) พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบติงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านบริหาร ด้านบริการ วิชาการและรวมทุกด้าน ของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรคโรงพยาบาลชุมชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัย (ไพเราะ ไตรติลานันท์ , 2534) ที่พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัย จังหวัดฉะเชิงเทราสอดคล้องกับงานวิจัย (ดวงทิพย์ พงษ์สมุทร , 2531) ที่พบว่าอายุของสารวัตรอาหารและยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากประสบการณ์ทำให้บุคคลมีโอกาสได้เรียนรู้ทำความเข้าใจ มองปัญหาชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานกับคนหลายคนหลายประเภท จะทำให้มองชีวิตได้กว้างไกล ครอบคลุมและลึกซึ้งจะมีวุฒิภาวะเพิ่มมากขึ้นด้วย บุคคลที่มีวุฒิภาวะสูงย่อมมีการควบคุมอารมณ์ได้ดี มีการแสดงออกที่เหมาะสมกับ

สถานการณ์ มีมนุษย์สัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผล ประสบการณ์ในอดีตเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นรู้ว่าภาวะอะไรบ้างที่เสี่ยงและไม่เสี่ยงมีความกล้าที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้ดี ประสบการณ์มากจะช่วยพัฒนาความคิดมีจินตนาการสามารถคิดหาทางเลือกสำหรับการตัดสินใจได้มาก สามารถเลือกทางเลือกได้ดีและเหมาะสม นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่น และมีเหตุผล ทั้งนี้ประสบการณ์จะช่วยให้ บุคคลเกิดความคิด ทักษะ เข้าใจสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตนมีส่วนร่วมดีขึ้น การมีประสบการณ์ ด้านการปฏิบัติงานย่อมทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการทำให้สามารถปฏิบัติงานให้บริการได้ดีขึ้นด้วย

การได้รับการฝึกอบรมระหว่างประจำการ การฝึกอบรม ถือว่าเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลในหน่วยงาน และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นการให้คนได้เรียนรู้ และเข้าใจถึงหลักวิทยาการและวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องทันสมัยและเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างเสริมคุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (อุทัย หิรัญโต , 2523) และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจชัดเจนถึงบทบาทของตนเองและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ และการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้ดีขึ้น บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้การทำงานร่วมกันแก้ปัญหาร่วมกันซึ่งจะทำให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวกันยิ่งขึ้น พร้อมกันนั้นก็จะได้พัฒนาทักษะของแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและผลการวิจัย (ไพเราะ ไตรติลานันท์ . 2534) พบว่าการศึกษาอบรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยจังหวัดฉะเชิงเทรา

สถานภาพสมรส ผู้ที่สมรสแล้วจะมีความสามารถในการจัดการได้สูงกว่าเนื่องจากครอบครัวเป็นแหล่งของการแก้ปัญหา มีการให้ความรักมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันช่วยให้ความเครียดน้อยลง ไม่รบกวนการทำงานและยังก่อให้คนมีวุฒิภาวะทางอารมณ์มากขึ้น ทำให้เป็นคนมีเหตุผลทำงานด้วยสติปัญญาที่สุขุมรอบคอบ (สมพร อิทธิเดชพงศ์ . 2530) ทำการวิจัยพบว่า สถานภาพในการสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน โดยที่แพทย์ผู้อำนวยการโรงบาลชุมชนที่แต่งงานแล้วมีคะแนนผลการปฏิบัติงานในระดับสูงกว่าแพทย์ที่ยังเป็นโสด

คุณลักษณะส่วนบุคลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ต่างก็มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคมและทางจิตใจ อันจะมีผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป จาก

ผลการศึกษาวิจัยที่กล่าวไว้ข้างต้น เป็นการยืนยันได้ว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้ตั้งเป็นสมมติฐานการศึกษาได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาสถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ลักษณะตำแหน่งที่ปฏิบัติ การได้รับการศึกษาอบรมต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ

2.8.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ได้แก่

นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เงินเดือนสวัสดิการรายได้ และความมั่นคงในอาชีพ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจูงใจและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลส่งผลให้การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีประสิทธิผล ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของแต่ละบุคคล และลักษณะงานเข้ากันได้หรือมีความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงน้อย ผลการวิจัย (นิตยา รัศมีรัตน์ , 2520) พบว่าความพึงพอใจงานของพนักงานวางแผนครอบครัว ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยของ (สุมณฑา สิทธิพงษ์สกุล, 2527) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับคุณภาพของการทำงานของพยาบาล การวิจัยของ (วรรณวิไล จันทราภา , 2532) พบว่า องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย ได้แก่ องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงาน จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ในขณะที่ผู้ไม่มีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงาน จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานต่ำ และสอดคล้องกับผลการวิจัย (สมพร อิทธิเดชพงศ์ , 2528) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุขเวชปฏิบัติด้านการบริหารคลินิค จากที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ช่วยให้เกิด

ความตั้งใจในการทำงานความเต็มใจอุทิศเวลาแรงกาย เพื่อสนองความต้องการขององค์การ และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในทางบวก โดยที่ผู้มีความพึงพอใจในหน่วยงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้น ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิในครั้งนี้ จึงศึกษาถึงความพึงพอใจในงานว่า จะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่หรือไม่ และจะพยากรณ์ประสิทธผลในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดชัยภูมิ ได้หรือไม่ ผู้ศึกษาจึงตั้งเป็นสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดชัยภูมิ

2.8.3 ปัจจัยด้านความเครียดจากงาน

ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย คือ จะมีความตรึงเครียดของกล้ามเนื้อ ใจสั่น มือกระตุก เหงื่อออก ม่านตาขยาย หายใจเร็ว ท้องเสียทำให้เกิดการเจ็บป่วย เช่น โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ ท้องอืด ความดันโลหิตสูงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกความคิดและการเปลี่ยนแปลงทางจิต ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป เช่น เมื่อเผชิญกับปัญหาอาจละทิ้งปัญหาละทิ้งเป้าหมายที่วางไว้พยายามลืมปัญหาที่เกิดขึ้นใช้รูปแบบการปฏิบัติงานเพื่อค้ำจุนความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย หรือมีการใช้เหตุผลในการพิจารณาและการใช้วิจารณญาณมีประสิทธิภาพน้อยลง จากการศึกษา (สงวน ธานี , 2537) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับสุขภาพกายและใจ พบว่างานที่เครียด ทำให้อารมณ์อ่อนไหวรู้สึกอ่อนเพลีย ขาดขวัญกำลังใจในการทำงานรู้สึกหมดหวัง มีผลต่อการอยากลาออกมากขึ้น การโอนย้ายสูงขึ้น ความเครียดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิต และพยาบาลที่มีความเครียดจากการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในงานต่ำ นอกจากนั้นหากบุคคลมีความเครียดเป็นเวลานาน จะเกิดอาการที่พบบ่อยคือความเบื่อต่อการปฏิบัติงานซึ่งจะเป็นสิ่งที่กระทบต่อคุณภาพงาน จากคนที่เหนื่อยหน่ายจะมีความกระตือรือร้นแรงจูงใจทำงานลดลง การทำงานจะเป็นไปเพื่อให้ได้ค่าจ้าง ค่าตอบแทนไปวัน ๆ ขาดความกระตือรือร้นจะทำให้ขาดความเห็นอกเห็นใจ ความเอาใจใส่ความเอื้ออาทรและความนับถือต่อบุคลอื่นลดน้อยลง บุคคลที่เหนื่อยหน่ายจะไม่ยอมเสียเวลาของตนเพื่อช่วยเหลืองานอื่น ๆ

นอกเหนือจากความรับผิดชอบมีการถอยห่างจากผู้อื่น ทำให้ปิดโอกาสที่จะติดต่อระบายความคิดความรู้สึกระหว่างผู้ร่วมงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องงาน สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเป็นอย่างยิ่ง จึงเห็นได้ว่าความเครียดจากงานมีความสำคัญต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยที่ความเครียดจากงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในทางลบ ผู้ที่มีความเครียดจากงานน้อยจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าผู้ที่มีความเครียดในงานมาก จึงตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 3.

ปัจจัยด้านความเครียดจากงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ

2.8.4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ

เมื่อศึกษาถึง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านความเครียดในงาน จากผลงานการวิจัยของผู้อื่นตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าปัจจัยตามที่กล่าวมาจะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ฯ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงตั้งเป็นสมมติฐานดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 4.

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความเครียดจากงาน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ฯ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ