

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) กำหนดขึ้นบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ดังนั้น ยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนาคุณภาพคน เนื่องจาก“คน” เป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนา ขณะเดียวกันก็เป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุลทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้และทักษะความสามารถ เพื่อให้เพียงพอพร้อมทั้งด้าน “คุณธรรม” และ “ความรู้” (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 – 2554, 2550) จากการที่รัฐบาลมีนโยบายสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ เนื่องจากระบบโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันมีบทบาทภารกิจที่ซ้ำซ้อนขึ้น และการบริหารนโยบายหลายเรื่องขาดเอกภาพและสิ้นเปลืองจึงจำเป็นต้องปฏิรูประบบราชการให้เป็นราชการยุคใหม่ เพื่อให้สามารถเอื้อต่อการบริหารประเทศภายใต้สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลง กระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพของไทยในปัจจุบันต้องเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงหลายด้าน นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 82 ซึ่งบัญญัติให้รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ การกระจายอำนาจ การบริหารและการจัดการที่เกี่ยวกับสุขภาพไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติที่เน้นการสร้างสุขภาพนำการซ่อมสุขภาพ นโยบายรัฐบาลในการจัดบริการสุขภาพประชาชนไทย รวมทั้งสภาพปัญหาสุขภาพของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้กระทรวงสาธารณสุขต้องมีการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้าง โดยมีเป้าหมายที่สำคัญเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของประเทศ (สำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, 2550)

ดังนั้น ทางกระทรวงสาธารณสุข จึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และนโยบายที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาสุขภาพ เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี 2552-2555 และกระจายลงสู่ส่วนภูมิภาค ผ่านทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นศูนย์กลางการกระจายนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานลงสู่ระดับอำเภอและระดับท้องถิ่น โดยจะเป็นผู้รับเป้าหมายและแนวทางจากหน่วยงานระดับสูง มา

กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และส่งต่อไปยังหน่วยงานระดับปฏิบัติการ โดยมีอิสระในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของตนเอง ในขณะที่เดียวกันยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นก็จะมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันไปจนถึงหน่วยงานระดับล่างสุด (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, 2547) และศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นหน่วยงานที่จะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนงานตามยุทธศาสตร์ที่เป็นนามธรรมให้เห็นเป็นรูปธรรมนำไปสู่การปฏิบัติระดับพื้นที่ที่ชัดเจนขึ้น

ศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit : PCU) เป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุข มีหน้าที่และความรับผิดชอบจัดบริการให้ตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนขั้นพื้นฐาน และเชื่อมโยงกิจกรรมดำเนินงานด้านสุขภาพต่าง ๆ ให้ต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นองค์กรรวม ผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก และมีระบบบริการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ทั้งนี้เพื่อการสร้างสุขภาพและการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชน เพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ทั้งทางกาย จิต สังคมโดยประชาชนมีส่วนร่วม ดังนั้น ภารกิจของศูนย์สุขภาพชุมชนมิใช่การจัดรูปแบบบริการที่ดูเหมือนว่ามีแต่เพียงการรักษาพยาบาลเท่านั้น (สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ, 2549) แต่ครอบคลุมการให้บริการทุกมิติ ซึ่งในศูนย์สุขภาพชุมชนก็จะมีหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นผู้บริหารจัดการงาน บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนคือ การจัดรูปแบบการปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพชุมชน ทั้งงานด้านวิชาการ บริการและงานบริหาร มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงาน โครงการต่าง ๆ ตลอดจนทรัพยากรอื่น ๆ อีกทั้งยังมีบทบาทอย่างสูงในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับชุมชน ให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (กองสาธารณสุขภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข, 2542) หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนจึงทำหน้าที่ “นักบริหาร” จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถที่จะกำหนดระบบระเบียบงาน และเทคนิคในการปฏิบัติงาน ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลปะในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งศิลปะด้านภาวะผู้นำซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน และความสำเร็จของการบริหารงานนั้น มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรการบริหารประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคนิควิธีการที่เหมาะสม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ แต่การที่จะใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น ต้องอาศัย ผู้บริหารหรือผู้นำ ที่มีความรู้ความสามารถในการควบคุมกำกับและเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น (ทองหล่อ เดชไทย, 2540)

การบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการอำนวยให้มนุษย์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนก็เช่นกัน

ความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ขึ้นอยู่กับการบริหารงาน Harold koontz (1978) กล่าวว่า การบริหารงานประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) และการควบคุมกำกับ (Controlling) ซึ่งจากการศึกษากระบวนการบริหารงานแล้วพบว่า ปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข (วรรณลดา กลิ่นแก้ว, 2552) และจากการศึกษาของ สุรัตน์ ธงภักดิ์ (2550) พบว่า กระบวนการบริหารทุกด้านมีความสัมพันธ์อยู่ระดับปานกลางกับการดำเนินงานโครงการเมืองไทยแข็งแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ สอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์ศักดิ์ ราชโสภา (2550) พบว่า ปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานโครงการเมืองไทยแข็งแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน และกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ การอำนวยการ และการวางแผน มีผลต่อการปฏิบัติงานโครงการเมืองไทยแข็งแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสกลนคร และการศึกษาของ ปรีดา เข้มชัยภูมิ (2550) เรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดชัยภูมิ พบว่ากระบวนการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการและการควบคุมกำกับ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดชัยภูมิ

การบริหารงานของผู้บริหารหรือบุคคลจะสำเร็จได้ ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้านไม่เพียงแต่คุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ความสามารถของบุคคล ความพยายามในการทำงาน งบประมาณ เทคโนโลยี การสนับสนุนจากองค์การ ฯลฯ แต่ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างคือ แรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจ โดยปกติบุคคลมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างโดยมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น (กศมา เหล่าเมือง, 2543) ดังทฤษฎีจูงใจของ เฮิร์ชเบิร์ก และคณะ (1990) ได้กล่าวถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค่าจูง ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง ปัจจัยค่าจูงเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้

ตลอดเวลา ประกอบด้วย เงินเดือน/ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย เป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคลช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความเต็มใจในการทำงานพอใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด และให้ประสบผลสำเร็จกระตุ้นให้เกิดความร่วมมืออย่างเต็มกำลัง และมีความคิดริเริ่มในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน นอกจากนี้ เซอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (2003) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่ ลักษณะประชากร ลักษณะด้านความสามารถ และลักษณะด้านจิตวิทยา ความพยายามในการทำงาน (Work Effort) และการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) ประกอบกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก ที่กล่าวว่า ความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย (ตุลา มหาพสุชานนท์, 2547) จากการศึกษาของ คาวรุ่งคอนสมจิตร (2551) เรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพมีความสัมพันธ์ระดับมากทางบวกกับการปฏิบัติงานสร้างสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู (รติ บุญมาก, 2551) และจากการศึกษาของ ฐากร เกษิต (2551) พบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการและบริหารการเงินการคลังโดยใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดขอนแก่น

จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 32 อำเภอ มีศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 388 แห่ง บริหารงานโดยหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและภารกิจของกระทรวงสาธารณสุข ทำให้หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบกับนโยบายนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ปี 2553 เน้นให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานมีกระบวนการทำงานที่สามารถแก้ไข

ปัญหาในการดำเนินงานตามแผนด้านสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมด้วยบุคลากรมีศักยภาพ ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, 2553) แต่ในการ ปฏิบัติงานจริง พบว่า การบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่ง ยังพบปัญหา เช่น ขาด การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ขาดการ วิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัญหาในการทำงาน รวมทั้งการชี้แจงนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติงานแก่ เจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนไม่ชัดเจน ขาดการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่าง เป็นรูปธรรมเพื่อประเมินความก้าวหน้าและตรวจสอบการดำเนินงาน ซึ่งตามที่กล่าวมา การ บริหารงานในศูนย์สุขภาพชุมชนในทุกด้านเป็นหน้าที่ของทุกคน ในหน่วยงานที่จะร่วมดำเนินงาน ให้ประสบผลสำเร็จ แต่หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา จึงเป็นตัวจักรสำคัญ ในการบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, 2553) ซึ่ง หากหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานก็จะเกิดผลต่อการตัดสินใจในเชิง การบริหารและเกิดประโยชน์ต่องานสาธารณสุขต่อไป

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัด นครราชสีมา โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพของหัวหน้าศูนย์สุขภาพ ชุมชนและบุคลากรทางด้านสาธารณสุข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน ของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างไร

1.2.2 คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจมีผลต่อการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพ ชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาหรือไม่ อย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

### 1.3.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาการบริหารงาน คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่มีผลต่อการ บริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดนครราชสีมา

### 1.3.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อศึกษา

1.3.2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจและการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์ สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา

1.3.2.2 คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา

1.3.2.3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา

#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจมีผลต่อการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน และศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ศึกษาคือ หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 388 คน ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2553 – 28 กุมภาพันธ์ 2554

#### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 **คุณลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน

1.6.2 **แรงจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาทุ่มแรงกายแรงใจและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

1.6.2.1 **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในงานและเป็นแรงจูงใจให้ยินดีทำงานให้แก่ศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย

1) **ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)** หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2) **การยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจาก

ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและคนอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพของบุคคลหรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ฝึกงาน

1.6.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย

1) เงินเดือน / ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน กับงานที่รับผิดชอบ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

3) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

4) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานการบริหาร การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

5) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงานสภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

6) สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

7) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการทำงาน

8) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือ ไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

**1.6.3 ศูนย์สุขภาพชุมชน** หมายถึง หน่วยบริการปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดบริการตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนขั้นพื้นฐาน มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสาน และมีระบบการให้คำปรึกษาและส่งต่อ

**1.6.4 หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน** หมายถึง ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาและได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่งหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน

**1.6.5 การบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน** หมายถึง การบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1.6.5.1 การวางแผน (Planning) คือ การคาดการณ์ กำหนดวัตถุประสงค์ พัฒนาการวิธี และแนวทางในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย ซึ่งเป็นการเตรียมการขั้นแรกของการปฏิบัติงาน

1.6.5.2 การจัดองค์การ (Organizing) คือการสร้างขอบเขตงาน ความสัมพันธ์ของงานและคุณสมบัติของผู้รับผิดชอบงาน

1.6.5.3 การบริหารงานบุคคล (Staffing) คือการเลือกสรร ปฐมนิเทศอบรมและพัฒนาบุคคลให้มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ

1.6.5.4 การอำนวยความสะดวก (Directing) คือการตัดสินใจ การมอบหมายหน้าที่การงาน การจูงใจ การประสานงาน โดยจัดให้มีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์

1.6.5.5 การควบคุมกำกับ (Controlling) คือการกำหนดระบบการรายงาน การพัฒนา มาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลงาน การแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการพัฒนา ส่งเสริม ปรับปรุงการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาได้

1.7.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการบริหารงานของบุคลากรหรือผู้บริหารในจังหวัดนครราชสีมาได้

