

บทที่ ๑

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้อเท็จจริงซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปตลอดมาก็คือ "ในบรรดาทรัพยากรการบริหาร นั้น ปัจจัยสำคัญที่นักวิชาการและนักบริหารให้ความสนใจเสมอมาไม่ว่ายุคใดสมัยใดคือ คน หรือทรัพยากรมนุษย์" (Human Resource) นั่นเอง จะเห็นได้ว่า "ในบรรดาปัจจัยในการพัฒนาประเทศนั้น กำลังคนนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะเหตุว่าถ้ามีคนจำนวนพอสมควรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่หน้าที่การงานและมีการจัดงานที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลดีและประหยัดย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมาก คนสำคัญยิ่งกว่าเงินและสิ่งของมากมายนัก เพราะถ้าคนสามารถแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จดูลงไปด้วยดีและรวดเร็ว" การทำงานนั้นหากทุกคนได้ฝึกฝนมาพร้อมทำงานได้ทัดเทียมกัน แต่ความทัดเทียมกันนี้ย่อมมีความแตกต่างอยู่แน่นอน/ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เกิดความแตกต่างของผลงานคือ ความสามารถในการทำงาน และสิ่งที่มีอิทธิพลเสริมสร้างการทำงานของบุคคลนั้น William J. Mc. Larney<sup>๑</sup> เรียกว่าความพอใจในการทำงานนั้น ๆ คนเราหากได้ทำงานที่พึงพอใจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือมีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมจะดีกว่า ถ้าเปรียบเทียบผล

<sup>๑</sup>สมพงษ์ เกษมสิน, "การบริหารงานบุคคล" วารสารกรุงเทพมหานคร (เมษายน ๒๕๑๖) : ๑๘.

<sup>๒</sup>เอกสารการสัมมนาพัฒนานักบริหาร, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ๒๕๐๗), หน้า ๒๕๐.

<sup>๓</sup>William J. Mc. Larney, Management Training : Case and Principles (Illinois : Richard D. Irwin, Inc., 1964), p. 370.

งานของผู้ที่ต้องทำงานด้วยความจำใจหรือเพียงแต่ปฏิบัติงานไปตามหน้าที่เท่านั้น ซึ่ง Rober Dubin ถึงกับเรียกความพอใจในงานว่าเป็นรางวัลที่คืออย่างหนึ่งสำหรับบุคคลในการทำงาน

ความสำคัญของความพอใจในงานมีมาก นักวิชาการและนักบริหารส่วนใหญ่ได้ถือเอาความพอใจในงานเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งของขวัญ (Morale) อันเป็นเสมือนแกนกลางของปัจจัยบุคคลในอันที่จะอุทิศกายและใจในการทำงานให้แก่องค์กร ศาสตราจารย์ Ralph C. Davis ได้กล่าวเปรียบเทียบว่า กำลังขวัญในการทำงานนั้นอาจจะเปรียบไปก็คล้ายกับสุขภาพของร่างกายมนุษย์ เพราะกำลังขวัญอาจเป็นได้ทั้งในความหมายที่สูงและต่ำ เช่นเดียวกับสุขภาพของร่างกายที่อาจเป็นได้ทั้งอ่อนเพลียและแข็งแรง อันเป็นเครื่องชี้ให้ทราบสภาพโดยทั่วไปของร่างกาย โดยนัยนี้เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และมีพลังเข้มแข็งอยู่เสมอ คนเราจึงต้องหมั่นออกกำลังกายและตรวจสุขภาพอยู่เสมอฉันใดก็เช่นกัน ความปรารถนาที่จะให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพก็จำต้องหมั่นตรวจตรากำลังขวัญในการทำงานของบุคคลในองค์กรเสมอด้วย องค์ประกอบที่สำคัญของกำลังขวัญคือ

๑. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำ หรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน
๒. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานนั้นถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจย่อมไคลมากกว่าการที่ต้องปฏิบัติงานที่ไม่พอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานขององค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์กรและระบบงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

<sup>๑</sup>Robert Dubin, The World of Work (New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1958), p. 241.

<sup>๒</sup>Ralph C. Davis, Fundamentals to Top Management (New York : Harper & Brothers Co., 1951), p. 553.

๔. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ยอมเป็นเครื่องจูงใจให้บรรดาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ การงานด้วยความขยันขันแข็ง มั่นใจ และมีกำลังขวัญที่ดี

๕. สภาพของการปฏิบัติงาน ควรให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ

๖. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในที่นี้รวมทั้งสภาพทางกายและสภาพทางจิตใจ

Edwin B. Flippo<sup>๒</sup> ก็ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ถ้าถึงงานนั้นเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเองมาก คนงานจะพอใจในงานที่ทำ ดังนั้นจึงอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าผลงานที่คนทำด้วยใจรักนั้นย่อมดีกว่าผลงานที่ทำโดยคนไม่รักงาน เมื่อเราหวังจะไ้งานที่มีประสิทธิภาพงานที่จะมอบหมายให้คน ๆ หนึ่งทำนั้น จึงควรเป็นงานที่เขาพอใจเพื่อจะได้ผลิตผลที่ดีมีประสิทธิภาพ อันเป็นวิธีจูงใจที่ดีอีกวิธีหนึ่ง เช่นเดียวกับที่ อรุณ รักธรรม<sup>๓</sup> ได้เห็นว่า ความพอใจในงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตน ทั้งนี้เพราะขวัญและความพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความสมัครใจของค้่นงานเอง

P.B. Applewhite<sup>๔</sup> ได้แยกความหมายของคำว่า ขวัญ และ กำลังใจ ไว้ว่าเป็นเรื่องของกลุ่มบุคคล แต่ความพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคลและมีความหมายกว้างรวมถึงความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>๒</sup> Edwin B. Flippo, Management : A Behavioral Approach (Boston: Allyn and Bacon, 1960), p. 85.

<sup>๓</sup> อรุณ รักธรรม, หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร (พระนคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗), หน้า ๒๑๒.

<sup>๔</sup> P.B. Applewhite, Organizational Behavior (New York: Prentice-Hall, Inc., 1965), p. 8.

จากข้อสรุปของ Schwab และ Cummings<sup>๘</sup> เกี่ยวกับความพอใจในงานนี้ คือ "ทั้งความพอใจในงานและการปฏิบัติหน้าที่การทำงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง" เช่นเดียวกับที่ Richard M. Steers และ Lyman W. Porter<sup>๑๐</sup> ได้พบว่า "ความพอใจในงานเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานโดยที่จะพิจารณาจากลูกจ้างที่มีความสุขก็คือลูกจ้างที่สร้างผลผลิตได้สูง" สำหรับ Daniel Bell<sup>๑๑</sup> ถึงกับเปรียบเทียบในเรื่องนี้ว่า "คนงานยิ่งมีความพอใจในงานเท่าไร ก็จะยิ่งทำงานดีขึ้น เช่นเดียวกับที่แม่วัวที่ให้นมดีและมากที่สุดโดยชี้ให้เห็นว่าเมื่อแม่วัวได้รับความเอาใจใส่บำรุงอย่างดีแล้วยอมให้น้ำนมกับเจ้าของอย่างดีที่สุดในที่สุด"

รายงานสรุปของ Guilford และ Gray<sup>๑๒</sup> ก็ได้ชี้ให้เห็นว่า ผลจากการที่บุคคลมีความพอใจในงานก็คือผลผลิตของหน่วยงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้การที่จะเพิ่มความพอใจในงานให้สูงขึ้นเพื่อผลผลิตจะเพิ่มขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับความมั่นคงของงาน โอกาสก้าวหน้า การบริหารงานของหน่วยงาน ค่าจ้าง ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มทำงาน การสื่อสารที่ดี สภาพการทำงานและสวัสดิการ

---

<sup>๘</sup> Donald P. Schwab and Larry L. Cummings, "Theories of Performance and Satisfaction : A Review" Industrial Relations, IX (October, 1970), p. 408.

<sup>๑๐</sup> Richard M. Steers, Lyman W. Porter, Motivation and Work Behavior (New York : Mc. Graw-Hill Book Company, 1975), p. 242.

<sup>๑๑</sup> W. Jack Duncan, Essentials of Management (Illinois : The Dryden Press, 1975), p. 116.

<sup>๑๒</sup> Joan S. Guilford and David E. Gray, Motivation and Modern Management (California : Addison Wesley Publishing Company, 1970), p. 171.

จึงพิจารณาได้ว่า ความพอใจในงานเป็นเรื่องสำคัญในเชิงพัฒนาหน่วยงาน และพัฒนาวิชาชีพ เป็นเรื่องที่ควรสนใจอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารงานทุกระดับ เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงหน่วยงานให้ค้ำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเชื่อแต่เดิมที่ว่า คนเราทำงานเพื่อต้องการรายได้เลี้ยงชีพแต่อย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ ต้องพิจารณาความพึงพอใจในงานตลอดจนขวัญในการทำงาน และเพราะความพอใจในงานเมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลแล้วจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีกว่าบุคคลที่ไม่พอใจในงาน ประกอบกับผู้ทำการศึกษากฎปฏิบัติงานที่งานวางแผนครอบครัว กองส่งเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และได้เคยร่วมปฏิบัติงานค้ำวางแผนครอบครัวกับพนักงานวางแผนครอบครัว ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย เป็นเวลานานนับปี ได้พิจารณาเห็นความสำคัญของพนักงานวางแผนครอบครัวในอันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพงานวางแผนครอบครัวให้สูงขึ้น ทั้งนี้เพราะสำนักอนามัยเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการวางแผนครอบครัวแก่ประชาชนเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลซึ่งตั้งเป้าหมายที่จะลดอัตราการเพิ่มของประชากรจากประมาณร้อยละ ๓.๐ ให้เหลือร้อยละ ๒.๕ ในช่วงของแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ และเป็นร้อยละ ๒.๑ ในปีสุดท้าย (๒๕๒๔) ของแผนพัฒนาฉบับที่ ๔<sup>๑๓</sup> โดยงานวางแผนครอบครัวของสำนักอนามัย มีพนักงานวางแผนครอบครัวทำหน้าที่เป็นผู้ชักจูงและเผยแพร่การวางแผนครอบครัวให้กับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยตรงความสำคัญ ของพนักงานวางแผนครอบครัวนี้ April Allison Zawaacki<sup>๑๔</sup> ได้กล่าวว่าเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงที่จะจูงใจผู้อื่นให้เว้นระยะคลอดบุตร จำกัดขนาดครอบครัว ทั้ง

<sup>๑๓</sup> สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สี่ พ.ศ. ๒๕๒๐ - ๒๕๒๔. (กรุงเทพมหานคร: ตะวันนา จำกัด, ๒๕๒๐), หน้า ๑๑๑ และ ๑๑๔.

<sup>๑๔</sup> April Allison Zawaacki, A Textbook for Family Planning Field Workers (Chicago : University of Chicago, 1971), P. 2.



ยังรับผิดชอบที่จะสอนประชากรให้รู้วิธีการใช้การคุมกำเนิดด้วย นอกจากนี้ W. Bert Johnson และเพื่อน<sup>๑๕</sup> ยังได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของพนักงานวางแผนครอบครัวว่า นับเป็นบุคคลากรที่มีประโยชน์และถูกแจสำคัญสำหรับงานวางแผนครอบครัว

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า งานวางแผนครอบครัวจะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ไม่จำเป็นที่สำนักก่อนามัย กรุงเทพมหานคร หรือระดับชาติ ก็ต้องอาศัยบุคคลากรที่เอื้ออำนวยให้การบริการวางแผนครอบครัวไปถึงประชากรของกรุงเทพมหานคร ซึ่งนับวันก็จะทวีเพิ่มขึ้นโดยรับควมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะในขณะที่ประชากรของประเทศมีจำนวน ๔๓,๒๑๓,๗๑๑ คนนั้นประชากรในเขตกรุงเทพมหานครก็มีจำนวนถึง ๔,๕๔๕,๖๐๘ คน<sup>๑๖</sup> ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงสุดกว่าทุกจังหวัด ลำพังสตรีที่มารับบริการวางแผนครอบครัวที่ศูนย์บริการสาธารณสุข หรือโรงพยาบาล โดยตนเองนั้นมีไม่มากนัก พนักงานวางแผนครอบครัว จึงนับเป็นบุคคลากรที่นำศึกษาอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในปัญหาเรื่องความพอใจในงานซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องนี้ไปใช้เป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ไม่เฉพาะงานที่เกี่ยวกับพนักงานวางแผนครอบครัวเท่านั้น ยังอาจส่งผลให้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานอื่นได้ในที่สุด

<sup>๑๕</sup> W. Bert Johnson, Frank Wilder and Donald J. Bogue, Information, Education and Communication for Population and Family Planning (Chicago : University of Chicago, 1973), p. 90.

<sup>๑๖</sup> กระทรวงมหาดไทย, กองทะเบียน กรมการปกครอง บัญชีแสดงจำนวนราษฎรและจำนวนบ้านทั่วราชอาณาจักร ในวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๑๕. (โรเนียว) หน้า ๑.



## ผลการศึกษาและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงานเฉพาะกรณีของพนักงานวางแผนครอบครัวนี้ยังไม่มีผู้ใดศึกษาเลย เท่าที่ปรากฏอยู่บ้างพบว่า เป็นการเจาะจงศึกษาเรื่องความพอใจในงานโดยตรงบางเรื่อง แต่ส่วนใหญ่ก็รวมอยู่ในการศึกษาเรื่องขวัญหรือการบริหารงานบุคคล ซึ่งจากหลักฐานที่มีอยู่เหล่านี้ทำให้เกิดแนวทางและความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบลักษณะความพอใจในงานกับการปฏิบัติงานเฉพาะกรณีพนักงานวางแผนครอบครัวของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยอาศัยข้อมูลจากแบบสอบถามโดยตรง และข้อมูลแสดงผลการปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัวมาทำการศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

จารุวรรณ เสวกรรม<sup>๑๓</sup> ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๓ โดยแสดงให้เห็นว่า พยาบาลมีความพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง ในเรื่องสภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ กับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

สุปานี เสนาดิสัย<sup>๑๔</sup> ได้ทำการศึกษารายละเอียดเรื่องเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในสภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า มีสาเหตุ ๔ ประการที่ผู้ตอบรู้สึกมีความพึงพอใจ คือ

---

<sup>๑๓</sup>จารุวรรณ เสวกรรม , "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๔), หน้า ๑๔๐.

<sup>๑๔</sup>Supanee Senadisai, "Job Satisfaction of the Staff Nurses in a Selected Hospital in Thailand" (Unpublished Master's Investigative Study, Boston : School of Nursing, Boston University, 1970), p. 126.

๑. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนพยาบาลด้วยกัน
๒. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับหัวหน้าหอผู้ป่วย
๓. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ช่วยพยาบาลและพนักงานผู้ช่วย
๔. พอใจในลักษณะการมอบหมายงาน

ส่วนสาเหตุที่ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจ คือ

๑. ไม่มีเงินชดเชย
๒. ขาดโอกาสศึกษาต่อในประเทศ
๓. สภาพที่พักอาศัยไม่ดี
๔. โอกาสก้าวหน้าของวิชาชีพไม่ดี
๕. ไม่พอใจต่อระบบการจัดเวร
๖. งานหนักเกินไป
๗. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับแพทย์และผู้ตรวจการพยาบาลไม่ดี
๘. ขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
๙. ไม่ชอบงานเวรบาย ดึก

จากการศึกษาวิจัยของ ประศักดิ์ นียากร<sup>๑๔</sup> ซึ่งมุ่งศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูสังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ ปรากฏว่า สภาพความพึงพอใจของอาจารย์วิทยาลัยครูโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่ำในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ และมีความพึงพอใจสูงในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพ รวมทั้งความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูไม่แตกต่างกันในเรื่องที่เกี่ยวกับเพศ ไม่ว่าอาจารย์จากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอดจนระดับชั้น ครู โท หรือชั้นเอก

---

<sup>๑๔</sup>ประศักดิ์ นียากร, "สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษามัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๒), หน้า ๖๕ - ๗๐.



จากรายงานการศึกษาวิจัยของ Wile<sup>๒๐</sup> เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ครูมีความพอใจในงาน โดยพบว่า นักศึกษาปริญญาโทที่กำลังศึกษาวิชาการบังคับบัญชา (Supervision) ซึ่งจะออกไปประกอบอาชีพครูที่ใช้ศึกษานั้น มีความเห็นตรงกันในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในงาน คือ ความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่สบาย สภาพการทำงานที่ดี ให้หมู่คณะยอมรับตนเป็นสมาชิก ความยุติธรรม ความเร็วและความก้าวหน้า การให้ผู้อื่นรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและโอกาสที่จะดำรงความเป็นตัวของตัวเอง

สำหรับ สุกสาคร พุทธิ และคณะ<sup>๒๑</sup> ซึ่งทำการศึกษารวบรวมเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัดจะอยู่ในระดับสูงหรือต่ำเพียงไรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ๑. การแบ่งงานในแผนกกายภาพบำบัด กล่าวคือ ถ้าการแบ่งงานเป็นไปด้วยความเหมาะสม ก็จะทำให้ขวัญในการทำงานรวมทั้งความพอใจในงานสูงด้วย
- ๒. จำนวนผู้บังคับบัญชา ถ้ามีการบริหารงานโดยยึดหลักเอกภาพในการบังคับบัญชาแล้ว จะทำให้ขวัญและความพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานคือนักกายภาพบำบัดสูง ในทางกลับกัน ถ้ามีจำนวนผู้บังคับบัญชาในแผนกมากจะทำให้กำลังขวัญและความพอใจในงานต่ำ
- ๓. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ถ้าเป็นไปได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ ขวัญและความพอใจในงานของนักกายภาพบำบัดจะอยู่ในระดับสูง
- ๔. การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น นักกายภาพบำบัดที่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นจะเป็นผู้ที่มีกำลังขวัญและความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

<sup>๒๐</sup> Kimball Wiles, Supervision for Better Schools (New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1967), p. 229.

<sup>๒๑</sup> สุกสาคร พุทธิ และคณะ, "ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด" กายภาพบำบัด ๒ (ปี ๒๕๑๔) : ๘๓ - ๑๐๐.

๕. สถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ ถ้านักกายภาพบำบัดมีความเชื่อว่างานในอาชีพของ  
คนมีสถานภาพสูงจะทำให้สภาพกำลังขวัญและความพอใจในงานดี ในทางตรงข้าม ถ้าเชื่อว่า  
งานในอาชีพของคนมีสถานภาพต่ำ กำลังขวัญและความพอใจในงานก็จะต่ำด้วย

๖. โอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่จะเล่าเรียนมาในการทำงาน กล่าวคือ ถ้า  
มีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอย่างอิสระบ่อย ๆ หรือมีโอกาสได้ตัดสินใจด้วยตนเอง  
มากแล้วนักกายภาพบำบัดจะมีกำลังขวัญและความพอใจในการทำงานสูง

Maryo และ Lasky<sup>๒๒</sup> ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของ  
พยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลทั่วไปขนาด ๕๐๐ เตียง พบว่า ลักษณะสำคัญที่ก่อให้เกิดความ  
พึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลนี้คือ ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ทำให้มีความ  
สัมพันธ์อันดีต่อกัน การนำเทคนิคใหม่ ๆ และทันสมัยมาใช้ บทบาททางวิชาชีพ และผลประโยชน์  
ที่ได้รับเพียงพอคือเงินเดือน การลาป่วยและผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อออกจากราชการ ส่วนความ  
ไม่พึงพอใจนั้นเกิดจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ การมอบหมายงาน  
ความตึงเครียดระหว่างเจ้าหน้าที่นโยบายการบริหารบุคคลคือ ความไม่สม่ำเสมอ และไม่  
สามารถทราบวันหยุดล่วงหน้า การทำงานนอกเวลา และการขาดงานของเพื่อนร่วมงาน รวมถึง  
ถึงการขาดความเชื่อมั่นในวิธีการปกครอง การติดต่อสื่อสารไม่ดีพอ และการกำหนดหน้าที่การ  
งานไม่เหมาะสม เช่น งานที่ไม่เกี่ยวกับการพยาบาล ต้องทำหน้าที่เป็นเสมียน และขนย้าย  
เครื่องมือ เป็นต้น เช่นเดียวกับที่ Glennadee A. Nichols<sup>๒๓</sup> ก็ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ  
กับความพึงพอใจ และไม่พอใจในงานของพยาบาล โดยทำการศึกษาพยาบาลที่ชั้นทะเบียน

<sup>๒๒</sup> Joann S. Maryo and Jullian J. Lasky, "A Work Satisfaction  
Survey Among Nurses," American Journal of Nursing, LIX (April 1959):  
502 - 503.

<sup>๒๓</sup> Glennadee A. Nichols, "Important, Satisfying, and  
Dissatisfying Aspects of Nurses," Supervisor Nurses, 5 (1974) :

ประกอบโรคศิลป์มาแล้วนาน ๒ - ๓ ปี และผ่านประสบการณ์ในการทำงานพยาบาลประจำการมาแล้ว จำนวน ๑๘๑ คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลจะมีความพึงพอใจในงานพยาบาลอยู่ในระดับสูงถ้ามีสิ่งต่อไปนี้

- ๑. สามารถตัดสินใจในการทำงานในวิชาชีพได้อย่างอิสระ
- ๒. มีความพอใจในงานที่มอบหมายให้ทำ
- ๓. มีการพิจารณาความดีความชอบในการทำงานอย่างยุติธรรม
- ๔. มีการประเมินผลการทำงานและแจ้งให้ผู้ทำงานทราบ
- ๕. มีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
- ๖. มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน

Fletcher<sup>๒๔</sup> ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของความพึงพอใจในงานของกลุ่มพยาบาลสาธารณสุข จำนวน ๔๐ คน ขององค์การสุขภาพ พบว่า มีปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจดังนี้

๑. หน่วยบริการขององค์การจะต้องประกอบด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่พอเพียง มีการจัดเตรียมในด้านการศึกษาและการฝึกอบรม มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และมีนโยบายการบริหารงานที่ดี เช่น มีอิสระ และหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนงานของตนเอง ตระหนักในความเป็นบุคคลของเขาในอันที่จะให้เขาเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการกำหนดขอบเขตการทำงานเพื่อให้ผู้ทำงานทุกคนยึดเป็นหลักในการปฏิบัติ.

๒. สภาพการทำงานขององค์การจะต้องมีนโยบายค้ำบุคคลที่ดี เช่น ยอมรับในความรู้ความสามารถต่อประสบการณ์ในอดีตของเขา มีวันหยุดพักผ่อนประจำปีเพียงพอ มีวันหยุดลาป่วยได้ตามสมควร มีเงินบำนาญให้เมื่อลาออก มีชั่วโมงทำงานเป็นที่พอใจ มีเงินเดือน

---

<sup>๒๔</sup>Hazel E. Fletcher, "Job Satisfaction." The Canadian Nurses, 53 (1957) : 814 - 816.

พอใจ งานมั่นคง มีบริการด้านรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย สภาพของหน่วยงานน่าอยู่ และสะดวกสบาย มีเครื่องใช้จำนวนเพียงพอ การติดต่อประสานงานเป็นไปได้ทั่วถึง และมีโอกาสได้รับการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง

๓. สัมพันธภาพภายในองค์กร ทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมั่นคงปลอดภัย มีขวัญดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคลากรอื่นขององค์กร

๔. กิจกรรมด้านการศึกษา จำนวนเจ้าหน้าที่พยาบาลภายในหอผู้ป่วย มีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นประจำ มีการบรรยายพิเศษหรือการอบรมฟื้นฟูความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ การประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่แขนงอื่นขององค์กร การกระตุ้นให้เขามีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

๕. ชีวิตความเป็นอยู่ในชุมชน คำนึงถึงเรื่องที่พักอาศัย และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เขาได้รับการพักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอ

จากรายงานการศึกษาวิจัยของ อมร วิชัยศิษฏ<sup>๒๕</sup> ซึ่งศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคใต้ พบว่าปลัดอำเภอในภาคใต้มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ความร่วมมือประสานงานจากเพื่อนร่วมงานและประชาชนในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชาและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในทางราชการ และมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนั้น อยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้สึกพอใจที่มีต่อสภาพการณ์ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

---

<sup>๒๕</sup>อมร วิชัยศิษฏ, "ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคใต้" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ๒๕๑๘), หน้า ๑๐๘.



สุชน จูฑาทิพย์<sup>๒๖</sup> รายงานจากการศึกษาเรื่องกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการสถานวิจัยประมงทะเลว่า ความพอใจในงานเป็นหนึ่งใน ๑๔ ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อระดับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยผลของการศึกษาแสดงว่านักวิชาการสถานวิจัยประมงทะเลมีความพึงพอใจในการทำงาน มุคสิกภาพความรู้ความสามารถจากหน่วยงาน ความพึงพอใจในงานที่ทำความพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานของผู้ร่วมงาน และในความเป็นมิตรของบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง

การศึกษาวิจัยของ เยาวลักษณ์ เลาะห์จินคา<sup>๒๗</sup> ในเรื่องสภาพความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในบรรดาปัจจัยของความพึงพอใจที่ศึกษาคือ สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการด้วย คือถ้ามีความพึงพอใจในงานสูงก็มี

---

<sup>๒๖</sup>สุชน จูฑาทิพย์, "กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาการสถานวิจัยประมงทะเล" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๑๕), หน้า ๑๓๕.

<sup>๒๗</sup>เยาวลักษณ์ เลาะห์จินคา, "สภาพความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ แผนกวิชาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๔), หน้า ๑๖๕.



ผลให้ความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป ในขณะที่พยายามประจำการที่มีความพึงพอใจในงานต่ำหรือไม่พอใจในงานนั้นมีแนวโน้มจะลาออก

จากการศึกษาวิจัยของ ปราณี อารยะศาสตร์<sup>๒๔</sup> ในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารงานโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานว่า ประกอบด้วยเงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการงาน การได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือ ลักษณะของงานในตำแหน่ง ความสำเร็จในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของผู้บริหารทั้งโรงเรียนและวิทยาลัยมีระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ ภายในกลุ่มแตกต่างกันน้อย ตลอดจนความพอใจในเรื่องความมั่นคงในการทำงานมีสูงทั้ง ๒ กลุ่ม ผู้บริหารงานรองลงมาได้แก่ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

Ian C. Ross และ Alvin Zander<sup>๒๕</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัยคนงานหญิงของบริษัทใหญ่ทางซานเมื่อง พบว่า ระดับความพอใจในงานของบุคคลที่แท้จริงจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจทำงานต่อไปในอนาคตให้กับบริษัท โดยเน้นรูปแบบความต้องการความพอใจในงานที่มีอิทธิพลคือ เรื่องเงินเดือนกับการมีส่วนร่วมในระบบสังคมของบริษัท ซึ่งก็ขึ้นกับปัจจัยทั้ง ๕ ซึ่งเรียกปัจจัยทั้ง ๕ ซึ่งมีผลต่อความพอใจในงานว่า "๕ Needs" คือ ความผูกพันเป็นแบบพี่น้องของคนงาน ความสำเร็จของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ความสนิหสนมกลมเกลียว

---

<sup>๒๔</sup>ปราณี อารยะศาสตร์, "ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารงานโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๘), หน้า ๑๕๐

<sup>๒๕</sup>Ian C. Ross and Alvin Zander "Need Satisfactions and Employee Turnover," Personnel Psychology, 10 (1975) : 327 - 338.

ระหว่างกันและกันของคนงาน และการประเมินผลงานอย่างเที่ยงธรรมของบริษัท

สำหรับ Author Kornhauser<sup>๓๐</sup> ซึ่งทำการศึกษาทางด้านสุขภาพจิตกับความพอใจในงาน พบว่า คนงานที่มีความพอใจในงานมากจะมีสุขภาพจิตดีกว่าคนงานที่ไม่มี ความพอใจในงาน ทั้งมีผลให้การปฏิบัติงานมีผลดียิ่งขึ้นแม้ว่างานนั้น ๆ จะยากหรืออยู่ในระดับใดก็ตาม

การศึกษาวิจัยของ Frederick Herzberg และคณะของเขาที่เมือง Pittsburgh สหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๕๕<sup>๓๑</sup> นับเป็นการศึกษาวิจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในจำนวนหลายการวิจัย วัตถุประสงค์ก็เพื่อจะทราบอิทธิพลที่มีต่อทัศนคติหรือความรู้สึกลึกของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหนึ่ง ๆ รวมทั้งผลที่จะก่อให้เกิดกลวิธีในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ ทั้งนี้คณะวิจัยต้องการจะศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลที่ว่า ทัศนคติและความรู้สึกจะบังเกิดประโยชน์แก่การปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง เป็นสำคัญ การศึกษาใช้ข้อมูลจากวิศวกรและนักบัญชี จำนวน ๒๐๐ คน พบว่า มีองค์ประกอบที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงว่าเป็นมูลเหตุสร้าง ความพอใจในงานที่ทำบ่อยที่สุดอยู่ ๕ ประการ ตามลำดับดังนี้

๑. ความสำเร็จของงาน องค์ประกอบนี้ได้รับการกล่าวถึงบ่อยที่สุด
๒. การยอมรับนับถือ
๓. ลักษณะของงาน
๔. ความรับผิดชอบ
๕. ความก้าวหน้า

003639

<sup>๓๐</sup> Author Kornhauser, "Job Satisfaction in Relation to Mental Health," Mental Health of the Industrial Worker (Detroit : A detroit Study, Wiley Inc., 1965), p. 83 - 85.

<sup>๓๑</sup> Frederick Herzberg, Bernard Mausner, and B.B. Snyderman, The Motivation to work (New York : John Wiley., 1959), p. 71 - 79.

เหตุอันก่อให้เกิดความรู้สึกในแง่ที่มีความพอใจในงานที่ทำทั้ง ๕ ประการนี้ นับว่าเป็นสิ่งที่ฝังใจอยู่ในความรู้สึกของทุกคนที่ให้สัมภาษณ์มาเป็นเวลานานแล้ว และความรู้สึกที่น่าสนใจอย่างหนึ่งของผู้ให้สัมภาษณ์ก็คือ ความรู้สึกผิดชอบ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าซึ่งมีอยู่ในความรู้สึกเป็นเวลานานกว่าเหตุอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของงานและการยอมรับนับถือจะมีอยู่ในลำดับแรกนั้นก็เพราะเป็นเหตุสร้างความพอใจในงานเพียงชั่วคราวชั่วคราวในระยะสั้น ๆ เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม ต้องยอมรับว่าเหตุทั้ง ๕ ประการดังกล่าวมานี้ต่างมีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ มีผลทำให้บุคคลทำหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานของคนที่ทำอยู่ด้วยกันทั้งนั้น

นอกจากนี้คณะวิจัยแห่งพิตต์สเบิร์ก (The Pittsburgh Investigation) ยังได้ศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงบ่อยที่สุดอีกด้านหนึ่ง ตามลำดับดังนี้

๑. นโยบายและการบริหารงานของบริษัท
๒. เทคนิคการปกครองบังคับบัญชา
๓. เงินเดือน
๔. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
๕. สภาพการทำงาน

เป็นที่น่าสังเกตว่าองค์ประกอบที่เป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้นหาใช่ความรู้สึกตรงกันข้ามกับองค์ประกอบที่เป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกพอใจในงานไม่ กล่าวคือ เป็นองค์ประกอบที่ได้มาใหม่ผิดแผกแตกต่างไปจากองค์ประกอบเดิมนั่นเอง

จากการศึกษาวิจัยของ อรุณี บุญประเสริฐ<sup>๓๒</sup> ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของคนกวาดถนนของกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดตัวแปรที่ใช้วัดขวัญไว้ ๕ ตัวแปร มีตัวกำหนดที่เกี่ยวกับความพอใจในงาน โดยอรุณีศึกษาเฉพาะด้านความพึงพอใจสภาพแวดล้อมของงาน ผลที่พบคือโดยเฉลี่ยแล้วคนงานกวาดถนนไม่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน คือความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

จะเห็นได้ว่า จากผลการศึกษาวิจัยต่าง ๆ ข้างต้น ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับพนักงานวางแผนครอบครัวเลย จะมีก็เพียงการศึกษาของ ชัยยุทธ บุญญานิตย์ และ บุญเลิศ เลี้ยวประไพ<sup>๓๓</sup> ซึ่งก็เป็นรายงานการประเมินผลงานของพนักงานวางแผนครอบครัว หรือการศึกษาของ เบญจา ยอดคำเนิน กับ อรพรรณ หันจางสิทธิ์<sup>๓๔</sup> ในเรื่องปัญหาการใช้พนักงานเย็บผ้าในงานวางแผนครอบครัว โดยรวบรวมข้อมูลจากรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานเย็บผ้า (หรือพนักงานวางแผนครอบครัว) จากประสบการณ์ของบุคคลที่ได้ทำงานร่วมกับพนักงานเย็บผ้า และจากการสำรวจประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเย็บผ้า พ.ศ. ๒๕๑๕ เท่านั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าจะได้ศึกษาต่อไป

---

<sup>๓๒</sup>อรุณี บุญประเสริฐ, "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของคนงานกวาดถนนของกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๕), หน้า ๓๕ - ๔๐.

<sup>๓๓</sup>ชัยยุทธ บุญญานิตย์ และ บุญเลิศ เลี้ยวประไพ, รายงานการประเมินผลงานของพนักงานวางแผนครอบครัว กรุงเทพมหานคร (มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, ๒๕๑๕), หน้า ๑ - ๑๔.

<sup>๓๔</sup>เบญจา ยอดคำเนิน และ อรพรรณ หันจางสิทธิ์, "ปัญหาการใช้พนักงานเย็บผ้าในงานวางแผนครอบครัว", การศึกษาค้นพบติกรรม การเจริญพันธุ์ และการวางแผนครอบครัวของไทย (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๐), หน้า ๓๓ - ๓๕.

## แนวความคิดในการศึกษา

เพื่อที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัวให้เหมาะสม ผู้ศึกษาจะได้กำหนดแนวความคิด (Concept) ที่เป็นขอบข่ายการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือแนวความคิดเกี่ยวกับคำว่า "ความพอใจในงาน" (Job Satisfaction) กับ "ประสิทธิภาพของงาน" (Efficiency) ซึ่งเป็นจุดหมายสำคัญของการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลดังต่อไปนี้

ความพอใจในงาน : ผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อมซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจที่จะทำงาน เรียกว่าความพอใจในงาน<sup>๓๕</sup>

Carter V. Good<sup>๓๖</sup> ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในงานสั้น ๆ รวบรัด แต่มีความหมายครอบคลุมทุกด้านว่า หมายถึงคุณภาพ สภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งต่างกับ George Stauss และ Leonard R. Sayes<sup>๓๗</sup> ซึ่งกล่าวว่า หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางค่าแรงและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

---

<sup>๓๕</sup> Henry Clay Smith, Psychology of Industrial Behavior (New York : Mc. Graw-Hill Book Co., 1955), p. 114.

<sup>๓๖</sup> Carter V. Good, Dictionary of Education (New York : Mc. Graw-Hill Book Co., 1973), p. 13.

<sup>๓๗</sup> George Stauss and Leonard R. Sayes, Personnel : The Human Problems of Management (New York : Prentice-Hill Inc., 1960), p. 119 - 121.



Edwin E. Ghiselli และ Clearence W. Brown<sup>๓๘</sup> กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดความพอใจในงานกับผู้ปฏิบัติงานมี ๕ ข้อใหญ่ ๆ คือ

๑. ระดับอาชีพ หมายถึงสถานะ หรือความคิดเห็นของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่นับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

๒. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในลักษณะที่ตีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานานถ้าได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพอใจ

๓. อายุ จากการวิจัยพบว่า บางครั้งก็มีความสัมพันธ์กับความพอใจ แต่อายุในบางระยะ เช่นระหว่าง ๒๕ - ๓๔ ปี และ ๔๕ - ๕๔ ปี จะมีความพอใจในงานน้อยกว่าอายุในช่วงระยะอื่น

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ถ้าผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับและพอใจก็จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้น ลออัตรการลาออกและผลงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

๕. คุณภาพของการบังคับบัญชา จากการทดลองที่ Hawthorne ของ George Elton Mayo พบว่า สัมพันธภาพระหว่างลูกจ้างและผู้จัดการมีส่วนสำคัญในการทำงานให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และผู้ทำงานมีความรู้สึกสุขใจในการทำงาน ความสัมพันธ์นี้จะช่วยให้ลูกจ้างมีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ที่เขาต้องประสบอยู่ได้รับการพิจารณาจากผู้จัดการ ทำให้เกิดความมั่นคงต่องานที่ทำและทำให้เกิดความพอใจ

ปัจจัยของความพอใจในงานที่ Wendell French<sup>๓๙</sup> กล่าวถึงโดยให้ความเห็น

<sup>๓๘</sup> Edwin E. Ghiselli and Clearence W. Brown, Personnel and Industrial Psychology (New York : Mc. Graw-Hill Book Co., 1955), p. 430 - 433.

<sup>๓๙</sup> Wendell French, The Personnel Management Process : Human Resource Administration (Boston : Houghton Mittlin Co., 1964), p. 28 - 31.

ว่า การที่คนงานลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ จะบังเกิดความพอใจในงานของเขาหรือไม่ ย่อมขึ้นกับคุณประโยชน์ของเขาเองว่างานที่เขาทำโดยส่วนรวมได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของเขาเพียงไร และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานที่จะก่อให้เกิดความพอใจคือ มีความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือน หรือค่าจ้าง เป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมาก เงินมาก (Equal Pay for Equal Work) การควบคุมบังคับบัญชาที่ดี คือต้องมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์ สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่ สภาพการทำงานดี มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ ปัจจัยสุดท้ายของ French คือ งานนั้นต้องเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สำหรับ B. Von Hallor Gilmer และคณะ<sup>๕๐</sup> ได้สรุปปัจจัยของความพอใจในงานว่ามี ๑๐ ประการ คือ

๑. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

<sup>๕๐</sup> B. Von Hallor Gilmer and Others, Industrial Psychology

(New York : Mc. Graw-Hill Book Co., 1966), p. 280 - 283.

๒. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้น ความต้องการข้อนี้จะลดลง

๓. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากจะมีความต้องการข้อนี้สูงกว่าพวกอายุน้อย

๔. ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญอยู่ไม่น้อยในกลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

๕. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ปัจจัยนี้ยอมรับสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่ถนัด

๖. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจในงานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

๗. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้างานใดที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

๘. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

๙. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ให้อาหาร ฯลฯ มีงานวิจัยหลายอย่างก็แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

๑๐. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย และวันหยุด

จำนงค์ สมประสงค์<sup>๑</sup> ได้หยิบยกอิทธิพลที่จะทำให้เกิดความพอใจในการทำงานมาพิจารณาว่ามีหลายประการตามพื้นฐานและประสบการณ์ในการดำรงชีพของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างจากแนวความคิดของบุคคลอื่น คือ

๑. อิทธิพลของครอบครัวย่อมมีอยู่เหนือทัศนะของเขาที่มีต่องานที่ทำ และเหนือการปฏิบัติงานของเขา ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องยากมากที่จะวัดได้ ทางแก้อคือ ใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว
๒. อิทธิพลของสภาพแรงงาน อิทธิพลนี้ทางแก้อคือให้ใช้ระบบสิ่งจูงใจในทางการเงิน
๓. อิทธิพลของภาวะทางเศรษฐกิจ ในเมื่อภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง มีการชากำลังแรงงานเกิดขึ้น ประสิทธิภาพของการใช้สิ่งจูงใจทางการเงินก็อาจจะลดต่ำลงภายใต้ภาวะการณ์เช่นนี้

✓ ส่วน อรุณ รักธรรม<sup>๒</sup> ได้กล่าวถึงวิธีสร้าง ความพอใจที่สำคัญและง่ายแก่การปฏิบัติว่าเกิดจาก

๑. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนงานมีความพอใจ มีความรักงานและกระตือรือร้นในการทำงาน การที่จะทำให้คนงานรักงาน ผู้นำต้องทำงานเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนงาน ต้องแสดงว่าคนมีความพอใจ รักงาน เชื่อว่างานนั้นมีประโยชน์และสำคัญยิ่ง
๒. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ทำความดีความชอบ
๓. ดูแลเอาใจใส่ และให้ความสนิทสนมแก่คนงานพอสมควร

<sup>๑</sup>จำนงค์ สมประสงค์, การบริหารพนักงานการเจ้าหน้าที่ (พระนคร : คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๑๔), หน้า ๓๔๓.

<sup>๒</sup>อรุณ รักธรรม, หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร (พระนคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗), หน้า ๒๑๒.

๔. ให้โอกาสคนงานสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงานพอควร
๕. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน
๖. ให้โอกาสคนงานแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน และมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน
๗. ให้โอกาสหรือมีระบบเที่ยงธรรมในการร้องทุกข์ของคนงาน

คร. กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม<sup>๕๓</sup> ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงานว่า ประกอบด้วย

๑. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้ค่าตอบแทนพอสมควรกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

๒. ลักษณะงานที่ทำ บางคนก็เห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสนุกปรก ไข่แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอึดอัด เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบาย แม้จะรายได้ถูกก็ตาม

๓. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบ เพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

๔. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างยอมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อยเพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองแล้วคนงานก็สบายใจ

๕. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราก็ตึงใจที่จะทำที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะเอาเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่สบายใจเลย

---

<sup>๕๓</sup>คร. กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม, หลักการบริหาร (กรุงเทพมหานคร : บริษัทคณพิทยา จำกัด, ๒๕๑๖) หน้า ๕๕๒ - ๕๕๓.



๖. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาว หรือคนฉลาดที่มีการศึกษาก็ ถ้าหากเขาเห็นว่าเขาไม่มีโอกาสจะก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนั้นก็ได้

๗. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบกคชบงคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือด้วย เพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้มีส่วนในงานของบริษัทด้วย

๘. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ อย่างน้อยสิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น และความชื้นแฉะของที่ทำงาน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

๙. ความมีระเบียบ หมายถึงองค์การที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

จะเห็นได้ว่า แนวความคิดในเรื่องของความพอใจในงาน ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงานของบรรดานักวิชาการ นักบริหาร มีความคล้ายคลึงกันไม่น้อย อาจจะพิจารณาได้ว่ามีความสอดคล้องกับผลการค้นคว้าวิจัยของ Frederick Herzberg และคณะของเขาที่เมือง Pittsburgh<sup>๔๔</sup> ซึ่งได้รับยกย่องผลการวิจัยว่าเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two-Factor Theory) หรือทฤษฎีแห่งสิ่งจูงใจค่าจุน (Motivator-Hygeine Theory) คือทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งองค์ประกอบออกเป็น ๒ ประเภท คือ<sup>๔๕</sup>

<sup>๔๔</sup>Op. Cit.

<sup>๔๕</sup>Frederick Herzberg, Work and the Nature of Man (New York: World Publishing Company, 1966), p. 7.

๑. องค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจ (Motivator Factors) หรือความพอใจในงาน หมายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเรื่องของงานโดยตรง รวมทั้งลักษณะความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพอใจในการทำงาน อันได้แก่ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (The work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Avancement)

๒. องค์ประกอบที่เป็นสิ่งค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งจ่านงค์ สมประสงค์<sup>๔๖</sup> ใช้คำว่า "ปัจจัยทางสุขศาสตร์" หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมของงานที่ช่วยส่งเสริมปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานหรือเป็นองค์ประกอบที่มีไว้ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Company Policy and Administration) เทคนิคการควบคุมงาน (Technical Supervision) เงินเดือน (Salary) ความสัมพันธ์กับผู้นับบัญชา (Interpersonal Supervision) และสภาพการทำงาน (Working Condition)

ความสำคัญของความพอใจในงาน จ่านงค์ สมประสงค์<sup>๔๗</sup> ได้สรุปผลเป็นดังได้นำสนใจยิ่ง (จ่านงค์ ใช้คำว่า "ความพึงพอใจในงาน") คือ

ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่ :	ความไม่พึงพอใจในงานจะนำไปสู่ :
การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น	การลดความสนใจในงานให้น้อยลง การสร้างความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น การทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำลง การเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

<sup>๔๖</sup> จ่านงค์ สมประสงค์, การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ งานแปลของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ อันคัมที่ ๓๕. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๑๘), หน้า ๑๑๐.

<sup>๔๗</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๘

จากแนวความคิดเรื่องความพอใจในงาน ตลอดจนทฤษฎีแห่งสิ่งจูงใจคำจูนของ Frederick Herzberg ดังกล่าวข้างต้น เป็นสิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ทำการศึกษาก็จึงแยกปัจจัยในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพอใจในงานหรือไม่พอใจในงานของพนักงานวางแผนครอบครัว ดังนี้

๑. สัมพันธภาพในการทำงาน
๒. เงินเดือนและสวัสดิการ
๓. ความมั่นคงในการทำงาน
๔. ความก้าวหน้าในการทำงาน

#### ประสิทธิภาพของงาน

ประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน<sup>๔๘</sup>

วิญญู อังคนารักษ์<sup>๔๙</sup> ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึงการที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ผู้ทำจำเป็นต้องคิดที่จะทำอะไรก่อน คือคิดว่าจะทำอะไร ทำแล้วจะได้ผลหรือไม่ ถ้าได้ผลก็ ได้ประโยชน์ดี ก็ควรจะทำซึ่งจะทำให้งานที่ได้ทำนั้นมีประสิทธิภาพ จึงมีความหมายเท่ากับว่า เมื่อจะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ได้ใช้ทรัพยากร

<sup>๔๘</sup> สมพงศ์ เกษมสิน, การบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๕ ปรับปรุงแก้ไข. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๔), หน้า ๑๒.

<sup>๔๙</sup> วิญญู อังคนารักษ์, "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติและการบริการประชาชน" เทศบาล ๒๔ (ตุลาคม ๒๕๑๖) : ๑๐๒๕.

ที่จะดำเนินงานเพียงใด ถ้าหากลงทุนน้อยได้ผลสำเร็จและความพอใจมากก็เท่ากับว่ามีประสิทธิภาพของงานมาก จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพมากเพียงใด จึงจำเป็นต้องดูอัตราส่วนระหว่างการลงทุนหรือทรัพยากรที่จะลงทุนไปนี้กับความสำเร็จหรือความพอใจที่จะได้รับ

ส่วน John D. Millet<sup>๕๐</sup> - ให้คำจำกัดความว่า คือผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

ประสิทธิภาพของงานในความหมายของ ศาสตราจารย์ ชูบ กาญจนประกร<sup>๕๑</sup> คือ แนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับกาที่ค่าใช้จ่ายเงินภาษีอากรไปในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนด้วย

ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณชฎ<sup>๕๒</sup> ให้ความหมายสั้น ๆ ว่า คือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

จึงเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นผลของการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ ตลอดจนความพอใจในที่สุด เป้าหมายสำคัญของการบริหารราชการต่างกับการบริหารธุรกิจ เพราะการบริหารราชการนั้นมุ่งมั่นในประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง จะต้อง

<sup>๕๐</sup> John D. Millet, Management in the Public Service (New York: Mc. Graw-Hill Book Co., 1954), p. 4.

<sup>๕๑</sup> ศาสตราจารย์ ชูบ กาญจนประกร, "รัฐศาสตร์" สังคมศาสตร์ (พระนคร: มงคลการพิมพ์, ๒๕๒๐), หน้า ๔๐.

<sup>๕๒</sup> ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณชฎ, การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนไทยระดับนักบริหารอาวุโส (พระนคร : โรงพิมพ์สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี, ๒๕๑๐), หน้า ๕.

รับผิดชอบ สามารถสนองความต้องการและเจตนาารมณ์ของประชาชน ฉะนั้นการวัดประสิทธิภาพของการบริหารราชการจึงเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก เหตุนี้การที่นำเอาความพอใจ (Satisfaction) ในความสำเร็จของงานมาเป็นองค์ประกอบการพิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญและชอบด้วยเหตุและผล<sup>๕๓</sup>

ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาก็ได้นำเอาปัจจัยวัดประสิทธิภาพอันเป็นผลการปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัวในการศึกษาครั้งนี้ คือ

๑. การเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์ โดยที่พนักงานวางแผนครอบครัวมีหน้าที่ต้องออกเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์ เพื่อชักจูงเผยแพร่งานวางแผนครอบครัวอยู่แล้ว จึงนำเอามาเป็นปัจจัยในการวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

๒. ประสิทธิภาพในการจูงใจ ได้พิจารณาจากความสามารถของแต่ละคนในการจูงใจสตรีวัยเจริญพันธุ์จากการเยี่ยมบ้านให้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ตนปฏิบัติงานอยู่

๓. การปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัวในสายตาของผู้บังคับบัญชาโดยตรง สมมุติฐานในการศึกษา ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน กรณีพนักงานวางแผนครอบครัวครั้งนี้จึงได้ตั้งสมมุติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ดังนี้

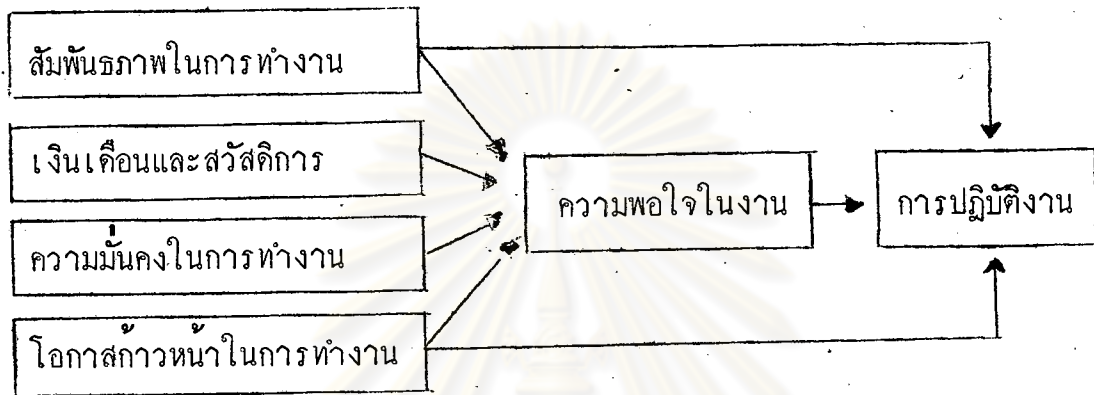
<sup>๕๓</sup>สมพงศ์ เกษมสิน, อ้างถึงแล้ว, หน้า ๑๓.





"ความพอใจในงานสูง การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง"

ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาในรูปแบบง่าย ๆ คือ



เพื่อให้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เป็นไปอย่างถูกต้อง ผู้ทำการศึกษา จึงนำเอาภูมิหลังของพนักงานวางแผนครอบครัว ซึ่งอาจจะมีผลต่อความพอใจในงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมาพิจารณา ปัจจัยต่าง ๆ ที่จะนำมาพิจารณาประกอบด้วย อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

๑. เป็นการมุ่งศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานวางแผนครอบครัวที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งอาจจะมีอิทธิพลเป็นตัวก่อให้เกิดปัจจัยที่มีผลผลักดันต่อประสิทธิภาพของงาน
๒. เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่มีลักษณะร่วม ซึ่งมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัว
๓. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงาน และมีผลต่อประสิทธิภาพของงานในที่สุด

ขอบเขตในการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานวางแผนครอบครัว จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง ๓๔ แห่ง ของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้มุ่งศึกษาถึงทัศนคติทั้งมวลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบอยู่ เพื่อศึกษาว่า พนักงานวางแผนครอบครัวมีทัศนคติ ปัญหา และความพอใจในงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่เพียงใด โดยเน้นความสัมพันธ์ที่จะศึกษากับปริมาณงานและประสิทธิภาพของงาน จากรายงานประจำเดือนของพนักงานวางแผนครอบครัวแต่ละคนในช่วงหนึ่ง เดือนหลังการเก็บข้อมูล และทัศนคติของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุขของพนักงานวางแผนครอบครัว ตลอดจนลักษณะภูมิหลังและอิทธิพลที่มีผลต่อทัศนคติและความพอใจในงานรวมทั้ง ประสิทธิภาพของพนักงานวางแผนครอบครัวที่จะนำมาประกอบคือ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาวิจัย

- สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้
  ๑. ช่วยให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัว อันมีผลต่อลักษณะความพึงพอใจในงาน ตลอดจนผลของงาน ประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่
  ๒. เป็นการชี้ให้เห็นว่า มีปัจจัยอะไรที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานวางแผนครอบครัว
  ๓. เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บรรลุจุดมุ่งหมายและนโยบายของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๔. เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ จะสามารถนำไปใช้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องนี้ต่อไปอย่างกว้างขวางได้ถูกต้องเหมาะสม และประสานแนบแน่นกับนโยบายการวางแผนครอบครัวของประเทศ

๕. เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้สนใจศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ จะสามารถนำไปศึกษาค้นคว้าให้ลึกซึ้งต่อไป

### นิยามคำศัพท์ต่าง ๆ ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ทำการศึกษาได้กำหนดนิยามไว้ดังนี้

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลมีต่องานในเรื่องเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน

ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) หมายถึง ผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของงาน ในที่นี้จะกำจัดขอบข่ายของประสิทธิภาพของการทำงานด้วยปัจจัยกำหนดเกี่ยวกับจำนวนหญิงวัยเจริญพันธุ์ที่เยี่ยม ความสามารถในการมุ่งใจผู้รับบริการ และการปฏิบัติงานภายในคลีนิคของพนักงานวางแผนครอบครัวในสายคาของผู้นับถือนิกายโรมันคาทอลิก

ผู้รับบริการรายใหม่<sup>๕๔</sup> หมายถึง

<sup>๕๔</sup>กระทรวงสาธารณสุข, ฝ่ายวิจัยและประเมินผลโครงการวางแผนครอบครัว, งานทะเบียนรายงานโครงการวางแผนครอบครัว (กรุงเทพมหานคร: แผนกการพิมพ์ กรมการทหารสื่อสาร บางซื่อ, ๒๕๑๓), หน้า ๖.

๑. ผู้ที่ไม่เคยได้รับการวางแผนครอบครัวจากหน่วยงาน (คลินิกหรือสถานที่อำนวยความสะดวกวางแผนครอบครัว ซึ่งไม่รวมร้านขายยา คลินิกแพทย์ส่วนตัว หรือเอกชน ที่ไม่ได้รับอนุมัติไว้ในโครงการวางแผนครอบครัวของกระทรวงสาธารณสุข ในโครงการวางแผนครอบครัวของกระทรวงสาธารณสุขมาก่อน และมารับบริการจากหน่วยงานเป็นครั้งแรก

๒. ผู้เคยรับบริการวางแผนครอบครัวมาจากหน่วยงานในโครงการวางแผนครอบครัว กระทรวงสาธารณสุขมาก่อน ได้เปลี่ยนวิธีป้องกันปฏิบัติสนธิใหม่ (เช่น ขอเปลี่ยนจากใส่ห่วงอนามัยเป็นยาคุมกำเนิด) จะเป็นการเปลี่ยนวิธีที่หน่วยงานเดิมก็ดี หรือที่หน่วยของที่อื่นก็ดี ให้นับว่าเป็น "ผู้รับบริการรายใหม่" ของหน่วยงานที่ผู้รับบริการเปลี่ยนวิธี

๓. ผู้เคยรับบริการวางแผนครอบครัวมาจากหน่วยงานในโครงการวางแผนครอบครัว กระทรวงสาธารณสุขมาก่อน แต่ยุติและได้ตั้งครรภ์อีก

ผู้รับบริการรายเก่า หมายถึงผู้เคยรับบริการวางแผนครอบครัวจากหน่วยงานในโครงการวางแผนครอบครัว กระทรวงสาธารณสุขมาก่อน และได้มาติดต่อขอรับคำปรึกษาแนะนำหรือรับการตรวจหรือรับการรักษาอาการแทรกซ้อนอันเนื่องมาจากวิธีป้องกันการปฏิสนธิหรือขอรับยาคุมกำเนิดต่ออีก หรือขอใส่ห่วงอนามัยซ้ำ ฯลฯ จะเป็นการติดต่อรับบริการจากหน่วยงานแห่งเดิมก็ดี หรือจากหน่วยงานแห่งอื่นก็ดี ให้นับเป็นผู้รับบริการรายเก่าของหน่วยงานนั้น ๆ

สัมพันธภาพในการทำงานหมายถึง ความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และเข้าใจกันระหว่างพนักงานวางแผนครอบครัวกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในที่ทำงาน

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนในการทำงานต่อเดือน และการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากกรุงเทพมหานคร

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานในค่านความแน่นอน ยั่งยืน ตลอดจนความปรารถนาที่จะทำงานต่อไป

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความปรารถนาในอันที่จะได้เลื่อนฐานะในหน้าที่การงานในที่นี้คือ การได้บรรจุเป็นลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์ หมายถึง ผลงานของพนักงานวางแผนครอบครัว ซึ่งนับจากจำนวนหญิงที่ได้เยี่ยมต่อระยะเวลา ๑ เดือน

ประสิทธิภาพในด้านความสามารถในการรู้งใจ หมายถึง ความสามารถที่พนักงานวางแผนครอบครัว ใฝ่ใจให้หญิงวัยเจริญพันธุ์ไปรับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข และหญิงนั้นไปรับบริการตามนัดเท่าไร โดยคิดจากอัตราส่วนร้อยละของจำนวนผู้ที่มาตามนัดต่อจำนวนผู้ที่นัดไว้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในสายตาดูบังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัวภายในศูนย์บริการสาธารณสุข

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย