



แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในการทำงานนั้นทุกหน่วยงานย่อมต้องการใ้ทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นเลิศ คือ ต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่วนผู้ที่ทำงานก็ต้องการความก้าวหน้า บรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนและสิทธิผลต่าง ๆ สิ่งที่จะประสานความต้องการของทั้ง ๒ ฝ่าย คือ สิ่งที่จะใจให้เก็ตก่าลังใจหรือความพึงพอใจในการทำงาน เพราะการทำงานด้วยความพึงพอใจย่อมได้ผลดีกว่าการทำด้วยความไม่พึงพอใจ เจ เอล สคอฟฟิลด์ (Schofield ๑๙๕๕: ๒๑๒) กล่าวว่า รั้กับความพึงพอใจในการทำงานต่ำเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำ กลุ่มผู้ทำงานเปลี่ยนไป และงานไม่ประสบผลสำเร็จ การสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นกฎแหหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานเอง (อรุณ วัชรธรรม ๒๕๒๒: ๒๐๕)

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

จอร์จ สเตราส์ และ เลียนาร์ค อาร์ เซเลส (Strauss and Sayles ๑๙๖๓: ๑๕๒-๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำได้มีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การอย่างดีที่สุด การที่จะเกิดความพอใจหรือไม่นั้น เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ โดยเฉพาะจากสภาพของงานที่ทำ

ส่วน เคล เอส บีช (Beach ๑๙๓๐: ๕๖๐-๕๖๑) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงานและความพึงพอใจของบุคคลมักจะได้รับจากงานของเขา ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

เฮนรี เคลย์ สมิท และ จอห์น เอช วาคเลย์ (Smith and Wakelay ๑๙๓๒: ๑๑๔-๑๓๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน อันถึงระดับความพอใจในการได้รับการสนองความต้องการทั้งร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่เหล่านั้นเพียงใด

จากพจนานุกรมซึ่งเรียบเรียงโดย คาร์เตอร์ วี กูด (Good ๑๙๓๓: ๓๒๐) ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นคุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

เออเนสท์ เจ แมคคอร์มิค และ เคเน็ยล อาร์ อิลเกน (McCormick and Ilgen ๑๙๘๑ : ๓๐๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งของสมาชิกในองค์การของเขา ซึ่งทัศนคตินี้ก่อให้เกิดโดยสมาชิกในองค์การนั่นเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ความพึงพอใจคืออิทธิพลอะไรอย่างหนึ่งที่มีต่องาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมีผลจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นรู้สึกเต็มใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงาน

ผู้บริหารทุกระดับจึงควรศึกษาถึง ความสำคัญของความพึงพอใจ และองค์ประกอบหรือปัจจัยซึ่งสามารถเสริมสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในหน่วยงานของตน เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งสนองความต้องการของบุคลากรเหล่านั้นได้

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานต่อการบริหารบุคคล

ในการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นด้านความหมาย หลักการ หรือกระบวนการบริหาร ล้วนแต่มุ่งให้มีผู้บริหารที่ดี เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความรู้ความสามารถ และร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งสิ้น ดังที่ เฟลิกซ์ เอ ไนโกร (Nigro ๑๙๕๕ : ๓๖) ได้ให้คำจำกัดความของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นศิลปะในการเลือกสรรบุคลากรใหม่ และใช้บุคลากรเก่าในลักษณะที่จะให้ผลงานและบริการจากการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้นมากที่สุดทั้งปริมาณและคุณภาพ และชูศักดิ์ เทียงตรง (๒๕๑๓ : ๘) ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ได้คนที่มีคุณวุฒิ และความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มาทำงานด้วยความสนใจ และพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในลักษณะดังกล่าวนี้ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เพราะการบริหารงานจะก้าวหน้าหรือถดถอยหลัง จะล้มเหลวหรือมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับสมรรถภาพ หรือคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน (อมร รัชศาสตร์ และ โสวัจ สุจริตกุล ๒๕๑๔ : ๑๕) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการบริหารบุคคลนั้น สุกิจ จุลนันท์ (อมร รัชศาสตร์ และ โสวัจ สุจริตกุล ๒๕๑๔ : ๑๘) เห็นว่า "...การรับคนเข้าทำงานที่ดี การฝึกอบรมที่ดี การมอบหมายการทำงานให้ทำจนเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ดี ถือว่าเป็นการลงทุนที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง และถือว่าผู้ที่เข้าทำงานเป็นสมบัติอันล้ำค่าที่พึงปกป้องรักษาไว้มิให้เสื่อมสูญ วิธีการก็คือ สร้างความพอใจให้

ด้วยวิธีการต่าง ๆ " และสมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๓: ๓๔๒-๓๔๓) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ ย่อมได้ผลมากกว่าการที่ต้องปฏิบัติงานที่ไม่พอใจ และความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์ และนโยบายในการดำเนินงานขององค์การ ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงานนั้น ย่อมจะทำให้ปฏิบัติงานอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังใจ และกำลังขวัญในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลมาก เพราะเป็นตัวแรงให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงควรศึกษาถึงสาเหตุอันก่อให้เกิดปัจจัยที่ส่งเสริมและทำลายความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน

การที่จะให้บุคลากรร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ต้องหาวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคลากร เหล่านั้นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ และพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากแรงจูงใจ อันมีมูลเหตุสำคัญ คือความต้องการ (Needs)

(French ๑๙๖๔: ๒๕)

การจูงใจ (Motivation) และความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องและคล้ายคลึงกันอย่างแยกไม่ออก ต่างกันที่การจูงใจเป็นพฤติกรรมในการทำงาน และความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่องาน (McCormick and Ilgen ๑๙๕๑: ๓๐๕-b) การสร้างสภาวะความพึงพอใจในการทำงาน จึงมักจะมีผลจากการที่บุคคลมีความต้องการและได้รับการสนองความต้องการ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของตนเอง จึงอาจกล่าวได้ว่า สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความต้องการของคน

(Humen need)

ความต้องการ ของมนุษย์

เมื่อความต้องการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงควรศึกษาถึงความต้องการ ของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการในลักษณะและระดับที่แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม และประสบการณ์ โดยมีนักวิชาการและบุรุษได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการ ของมนุษย์แตกต่างกัน ดังนี้

นักวิชาการทางด้านการบริหารบุคคล มักจะแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๒ พวก

คือ

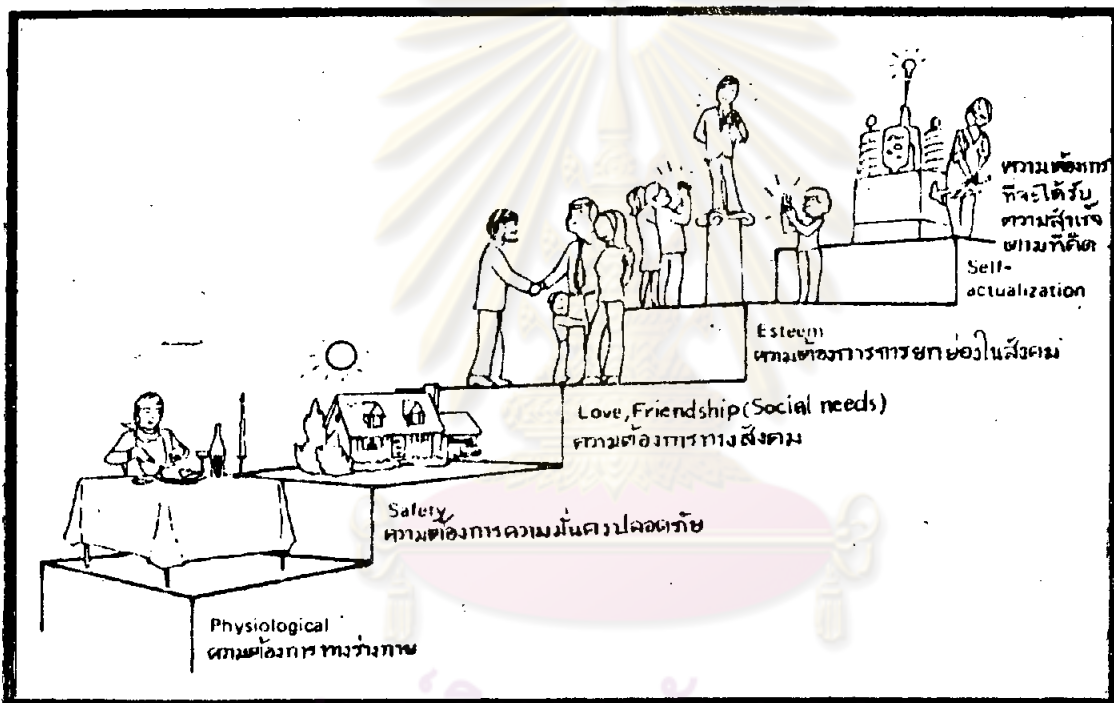
๑. ความต้องการทางร่างกาย (Physical needs) ได้แก่ ความต้องการในสิ่งที่จำเป็นแก่ชีวิต คือ อาหาร ที่อยู่อาศัย รวมทั้งการพักผ่อนและการให้ความอบอุ่น เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ และการเคลื่อนไหวของร่างกายรวมทั้งการขับถ่าย
๒. ความต้องการทางจิตใจ (Psychological needs) เป็นความต้องการที่มักเกิดขึ้นภายหลัง และอาจซ่อนตัวอยู่ในจิตใจและสามารถแสดงออกมาได้ คือ
 - ก. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
 - ข. การยอมรับนับถือ (Recognition)
 - ค. การยอมรับในสังคมหรือการเข้าพวกเข้าหมู่ (Belonging)
 - ง. ความมีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity)

ในจำนวนนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความต้องการของมนุษย์ เอ เอช มาสโลว์ (A. H. Maslow) (Robbing ๑๙๗๘: ๒๗๓-๒๗๘) ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการดังนี้

๑. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต หากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
๒. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security needs) เมื่อได้รับสิ่งสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว ก็ต้องคุ้มครองร่างกายให้ปลอดภัยจากอันตรายและความไม่มั่นคงต่าง ๆ ความต้องการในขั้นนี้จึงมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด
๓. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าความต้องการ ๒ ข้อแรก คือ ต้องการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วยการยอมรับความคิดเห็น และมีการยกย่องชมเชยเมื่อทำความดี
๔. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or egoistic needs) คือ ต้องการความเด่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ

การนับถือตนเอง ความมีอิสระเสรีภาพ และความมีฐานะตำแหน่งสูงเป็นที่ยอมรับนับถือใน
หน่วยงาน

๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด คือ เป็นความต้องการที่คาดหวังยากได้ แต่ไม่สามารถบรรลุถึงความต้องการได้ทุกอย่างที่ต้องการ
ความต้องการทั้ง ๕ ระดับดังกล่าว แสดงด้วยรูปภาพได้ดังนี้



ภาพที่ ๑ แสดงระดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวความคิดของมาสโลว์

ส่วน เดล เอส บีช (Beach ๑๙๕: ๔๔๗) จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็น ๒ อย่าง คือ

๑. ความต้องการโดยกำเนิด (Innate needs หรือ Inborn needs) คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติตั้งแต่แรกเกิดหรือเริ่มมีชีวิต ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) คือ อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter) การควบคุมอุณหภูมิ (Temperature control) การพักผ่อน (Rest to overcome fatigue) อากาศ (Air) เครื่องนุ่งห่ม (Bodily elimination) ความต้องการทางเพศ (Sex) และการป้องกันตัว (Preservation of self)

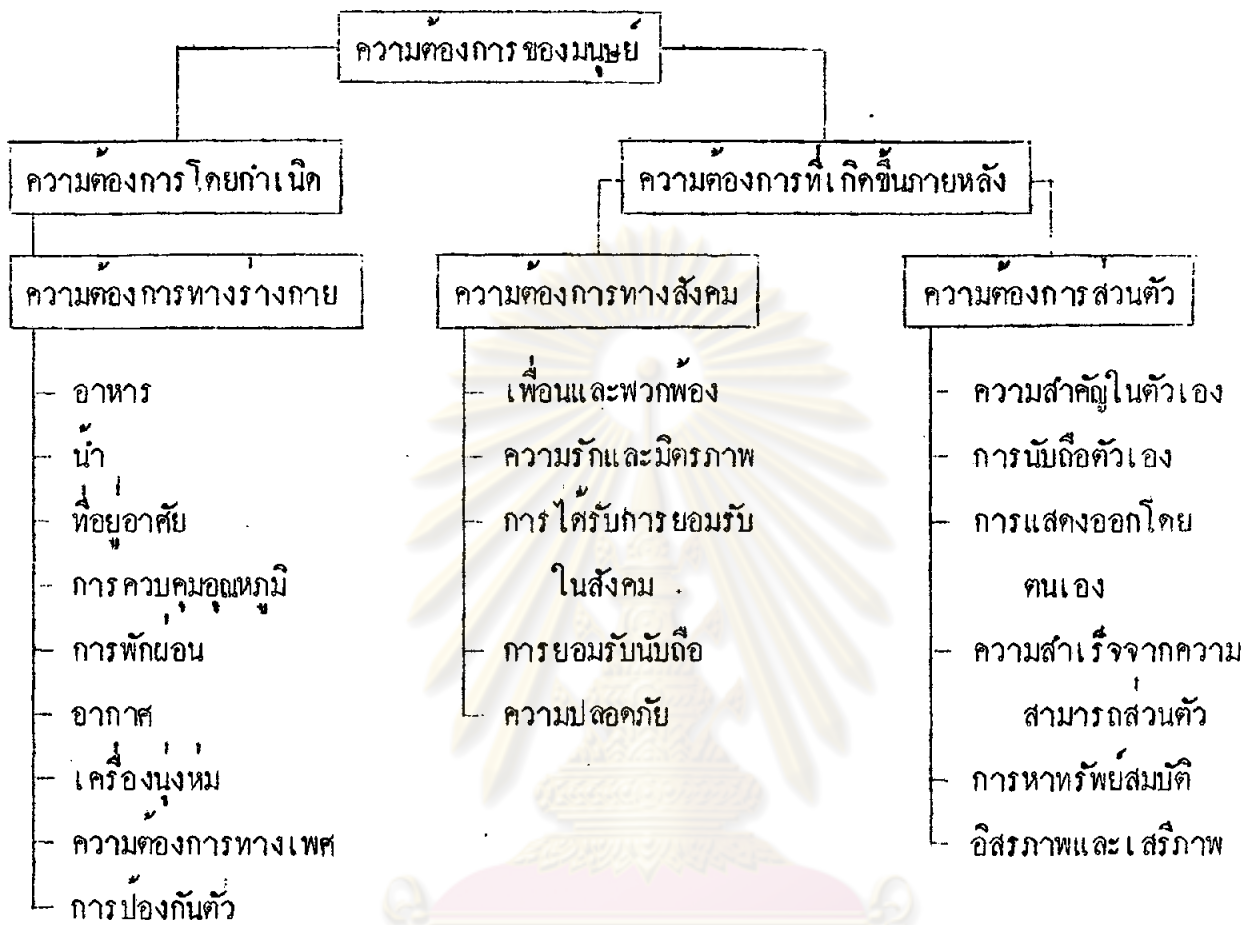
๒. ความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลัง (Acquired needs) แบ่งเป็น

ก. ความต้องการทางสังคม (Social needs) ได้แก่ ความต้องการเพื่อน และพวกพ้อง (Companionship, gregariousness) ความรักและมิตรภาพ (Love, affection, to be wanted) การได้รับการยอมรับในสังคม (Belongingness) การยอมรับนับถือ (Esteem or respect of other) และความปลอดภัย (Security and safety)

ข. ความต้องการส่วนตัว (Egoistic needs) เป็นความต้องการที่อยู่ในลักษณะที่เห็นแก่ตัวเอง คือ ความสำคัญในตัวเอง (Self-significance) การนับถือตัวเอง (Self-respect) การแสดงออกโดยตนเอง (Self-expression) สำเร็จจากความสามารถส่วนตัว (Self-accomplishment) การจัดหาทรัพย์สินสมบัติ (Acquisition of possession) และอิสรภาพและเสรีภาพ (Independence and freedom)

ศูนย์วิทยุโทรศัทพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความต้องการที่จำแนกตามความคิดของ เดล เอส บีช นี้ แสดงด้วยแผนภูมิ ดังนี้



ภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงการจำแนกความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ เดล เอส บีช

เนื่องจากมนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมและมีประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน ความต้องการจึงแตกต่างกัน เช่น คนในภาคอีสานส่วนใหญ่ต้องการข้าวเหนียวเป็นอาหาร ในขณะที่คนในภาคกลางรับประทานข้าวสวย เป็นต้น ในการทำงานก็เช่นกัน บางคนต้องการความก้าวหน้า บางคนต้องการเงินค่าตอบแทนที่เหมาะสม และบางคนต้องการชื่อเสียง เป็นต้น ถ้าหน่วยงานไม่สามารถสนองความต้องการของบุคลากรเหล่านั้นได้ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน เช่น เบื่องาน รู้สึกว่าสถานภาพต่ำและไม่มีโอกาสก้าวหน้า อันเป็นเหตุให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง จะเห็นว่า ความต้องการของมนุษย์นี้สังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน หากมีการสนองความต้องการแล้ว บุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างจริงจัง ซึ่งจะยังผลให้การบริหารงานบุคคลบรรลุเป้าหมายได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

บ่อเกิดของความต้องการของคนนั้น มาจากความคิดอยากเป็นอย่างหนึ่งอย่างใดในสภาวะการทำงานของตน และความต้องการนี้มักต้องการในความหมายของความสำเร็จ ความต้องการความรู้ ความภาคภูมิใจ และการทำงานได้ค้ (Schofield ๑๙๙๕: ๒๔๒) ความต้องการของคนนั้นมักแตกต่างกันไป ดังนั้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ จึงขึ้นกับคุณพินิจของผู้ปฏิบัติงานว่า ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในค้ำนต่าง ๆ เพียงใด (French ๑๙๖๔: ๒๔-๓๑)

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานนี้ ได้มีนักวิชาการบริหารทำการศึกษาค้นคว้าไว้มากมาย ในจำนวนนี้ เฮอร์ชเบิร์ก (Hurzburg) และคณะได้ทำการศึกษาและวิจัยโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ๒๐๐ คนในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) มลรัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) และได้พบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) หรือแรงจูงใจ (Motivators) หรือตัวความพึงพอใจ (Satisfiers) ได้แก่

๑. ลักษณะของงาน /
๒. ความสำเร็จของงาน /
๓. ความรับผิดชอบ /
๔. ความก้าวหน้า /
๕. การยอมรับนับถือ /
๖. สถานภาพ /

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene) หรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) ซึ่งช่วยบำรุงรักษาให้บุคคลทำงานต่อไป และเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ คือ

๑. นโยบายและการบริหารงาน
๒. การบังคับบัญชา
๓. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
๔. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
๕. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
๖. สภาพการทำงาน

๗. เงินเดือน
๘. ฐานะ
๙. ความมั่นคงในการทำงาน
๑๐. ชีวิตส่วนตัว

นอกจากการศึกษาคุณค่าของเฮิร์ชเบิร์กแล้ว ยังมีผลงานของนักวิชาการบริหารอื่น ๆ ทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งทำการศึกษาดังปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ดังนี้

๑. ลักษณะงาน
๒. ความสามารถส่วนตัว
๓. สภาพแวดล้อมของการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมือ สถานที่

บรรยากาศ

๔. นโยบายและการบริหารงาน
๕. งบประมาณและการควบคุมงบประมาณที่ดี
๖. ผู้ร่วมงาน
๗. ผู้ให้บริการ
๘. การยอมรับนับถือ
๙. ความก้าวหน้าในการทำงาน
๑๐. ค่าตอบแทน
๑๑. สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน
๑๒. สมาชิกในครอบครัว (เกี่ยวกับการสนับสนุน ความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ ความต้องการเวลาของครอบครัว)

ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมักได้แก่ภาวะต่อไปนี้

(Schofield ๑๙๗๕: ๒๔๒)

๑. ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน
๒. ไม่ได้รับการยอมรับ
๓. ทำงานซึ่งไม่ท้าทาย
๔. ไม่มีโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ ปรับปรุง หรือเพิ่มประสบการณ์
๕. งานประจำวันที่ซ้ำซาก มีเวลาว่างมากเกินไป

๖. เกิดภาวะที่ตกใจและถูกเงินในการทำงาน
๗. ไม่ชอบในงานหลักที่ทำ
๘. ได้รับความสั่งที่ขัดแย้ง และการให้คำแนะนำมากเกินไป
๙. การเปลี่ยนหน้าที่การงานบ่อย ๆ
๑๐. ทำงานในสภาวะที่เร็วกว่าหน่วยงานใกล้เคียง
๑๑. ทำงานโดยไม่มีความหวัง

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวแล้ว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีความสำคัญต่อหน่วยงานทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานในภาครัฐบาลหรือเอกชน เพราะความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของ ชวัญและกำลังใจในการทำงาน (สมพงษ์ เกษมสิน ๒๕๒๓: ๓๘๒) ซึ่งก่อให้เกิดความ กระตือรือร้น ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของหน่วยงานได้ ผู้ที่รับ ผิดชอบในฐานะผู้บริหาร จึงควรให้ความสนใจและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความสำเร็จให้แก่หน่วยงานหรือทำลายให้เกิดความล้มเหลว ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญนี้ จึงทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ใน หองสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังปรากฏในบทที่ ๓ ต่อไป

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บุคลากรและงานในท้องสมคมมหาวิทยาลัย

ประเภทของบุคลากรในท้องสมค

ในท้องสมคทั่วไป บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมักประกอบไปด้วย

๑. บุคลากรที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (Professional) ได้แก่ บรรณารักษ์ ซึ่งอาจเป็นบรรณารักษ์ปฏิบัติการ หรือบรรณารักษ์ในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งหัวหน้าท้องสมค ผู้อำนวยการ เป็นต้น

๒. บุคลากรที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (Non-professional) ได้แก่ นักวิชาการศึกษา พนักงานท้องสมค เจ้าหน้าที่ท้องสมค เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เป็นต้น รวมทั้งนักการภารโรง และพนักงานขับรถด้วย

ท้องสมคในต่างประเทศนั้น ไมรัล ริกคิง และ โรเบิร์ต อี บูธ (Ricking and Booth ๑๙๗๕: ๓๘) ได้แบ่งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในท้องสมคในลักษณะใกล้เคียงกับการแบ่งดังกล่าวข้างต้น คือ แบ่งเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑. บุคลากรที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (Professional) ได้แก่ บรรณารักษ์

๒. เจ้าหน้าที่เทคนิค (Technical) ได้แก่เจ้าหน้าที่ควบคุมการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในท้องสมค

๓. เจ้าหน้าที่ท้องสมค (Clerical) ได้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในลักษณะงานธุรการ คือ งานพิมพ์ดีด ลงทะเบียน จัดเก็บหนังสือ

สำหรับในประเทศไทยนั้น ท้องสมคส่วนใหญเป็นท้องสมคในสังกัดของส่วนราชการ การแบ่งประเภทของบุคลากรจึงแบ่งตามตำแหน่ง ความวุฒิการศึกษา ในพ.ศ.๒๕๑๕ คณะกรรมการพิจารณาการปรับปรุงท้องสมคในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย แบ่งบุคลากรในท้องสมคมหาวิทยาลัยตามตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานเป็น ๒ กลุ่ม (สายสุภา คชเสนี ๒๕๒๑: ๘๕) คือ

๑. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ท้องสมค ได้แก่

ก. พนักงานท้องสมค เป็นผู้มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมทางบรรณารักษศาสตร์จากสมาคมท้องสมคแห่งประเทศไทย เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ท้องสมค

ข. พนักงานพิมพ์ดีด

ค. นักการภารโรง

ง. พนักงานขับรถ

๒. ตำแหน่งบรรณารักษ์และตำแหน่งนักวิชาการศึกษา วุฒิต่างตำแหน่งบรรณารักษศาสตร์และสาขาวิชาการอื่น ๆ ได้แก่

ก. หัวหน้าห้องสมุด หรือผู้อำนวยการห้องสมุด หรือผู้อำนวยการสำนัก

ข. บรรณารักษ์

ค. นักวิชาการศึกษา คือผู้สำเร็จปริญญาสาขาอื่น ๆ เช่น กฎหมาย

เศรษฐศาสตร์

ลักษณะงานของห้องสมุด

เมื่อพิจารณาจากประเภทของบุคลากรปฏิบัติงานในห้องสมุดแล้ว สามารถจัดแบ่งงานของห้องสมุดออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

๑. งานที่ใช้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ เช่น งานบริหารในห้องสมุด งานเทคนิคและบริการ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยคนคว้า เป็นต้น งานดังกล่าวได้แก่งานของบรรณารักษ์

๒. งานที่ไม่ใช้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ แบ่งเป็น

ก. งานที่ใช้วิชาชีพในสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของห้องสมุด เช่น งานที่ใช้ความรู้เฉพาะสาขาวิชา งานแปลเอกสาร เป็นต้น

ข. งานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นงานในลักษณะช่วยงานด้านธุรการ เช่น งานพิมพ์ ลงทะเบียนหนังสือ จัดเก็บหนังสือ ฯลฯ

ลักษณะงานในห้องสมุดเป็นงานที่ต้องร่วมกันทำเป็นหมู่คณะ จึงจะสำเร็จเป็นผลงานได้ ดังนั้น ในการทำงาน จึงมักเป็นทั้งงานที่ใช้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และงานที่ไม่ใช้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ปะปนอยู่ควยเสมอ ส่วนการแบ่งประเภทงานในห้องสมุดนั้น มักขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะการให้บริการของห้องสมุด โดยทั่วไปมักแบ่งงานเป็น ๔ ประเภท

(Ricking and Booth ๑๙๙๕: ๓๘) คือ

๑. งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด (Collection Development)

๒. งานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดทรัพยากรขององค์กร (Collection Organization)

๓. งานจัดเตรียมและบำรุงรักษาทรัพยากร (Collection Preparation and Maintenance)

๔. งานจัดเก็บทรัพยากรและนำกลับมาใช้ (Collection Storage and Retrieval)

๕. งานบริการจ่าย-รับ (Circulation)

๖. งานตีความหมายทรัพยากรและนำมาใช้ประโยชน์ (Collection Interpretation and Use) เป็นการดำเนินงานเพื่อให้ทราบว่า มีทรัพยากรใดใน หอสมุด และสามารถนำมาใช้บริการได้เมื่อต้องการ

๗. การจัดการงาน (Management)

๘. งานพัฒนาบุคลากร (Staff Development)

สำหรับงานในหอสมุดมหาวิทยาลัย มักแบ่งเป็น ๔ ประเภท (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ ๒๕๒๑: ๖๖-๖๘) คือ

๑. งานค้ำบริหาร ประกอบด้วย การจัดเตรียมงบประมาณ วางนโยบาย ระเบียบข้อบังคับ ควบคุมการทำงานในหอสมุด ตลอดจนเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของ วิชา

๒. งานค้ำเทคนิค (Technical services) ประกอบด้วย การจัดหา หนังสือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ จัดหุหนังสือและทำบัตรรายการ ซ่อมแซม และเย็บเล่มหนังสือ วิชา

๓. งานค้ำบริการแก่ผู้อ่าน (Readers' services) ได้แก่ งานบริการ ผู้ใช้หอสมุด เช่น การจัดเก็บหนังสือ บริการจ่ายรับ บริการเอกสารสนเทศ (Reference and information services) บริการจัดทำสาระสังเขป บริการบรรณนิวารสาร บริการยืมระหว่างหอสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย (Current awareness services) บริการถ่ายเอกสาร บริการแปลเอกสาร วิชา

๔. งานบริการพิเศษ ได้แก่ งานบริการชุมชน ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละ มหาวิทยาลัย เช่น จัดนิทรรศการประกอบหลักสูตรสำหรับบุคคลภายนอก จัดให้มีการอภิปราย นายภาพยนต์ วิชา

หอสมุดโดยทั่วไปมักประกอบด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ ได้แก่ บรรณารักษ์ และผู้ที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ ได้แก่ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่หอสมุด รวมอยู่ด้วยเสมอ โดยเฉพาะลักษณะงานของหอสมุดเป็นงานที่ต้องทำเป็นหมู่คณะ จึงต้องอาศัยความร่วมมือกัน หากบุคลากรกลุ่มใดขาดความรับผิดชอบ

ขาดกำลังใจ หรือความพึงพอใจในกำรทำงานแล้ว ย่อมจะทำให้งานนั้นขาดประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานนั้น ไม่วาจะเป็นบุคคลากรในตำแหน่งใด หรือระดับใดก็ตาม ย่อมมีความต้องการ เช่นเดียวกับมนุษย์ทั่วไป ซึ่งได้กล่าวไว้ในข้างต้นแล้วว่า ความต้องการนั้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และการสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลากรเหล่านั้นได้ ซึ่งจะยังผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

ดังนั้น ผู้บริหารงานห้องสมุดจึงควรส่งเสริมและจูงใจให้บุคคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ในที่นี้จะกล่าวเน้นถึงการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นสำคัญ

การส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

งานบริการแก่ผู้ใช้ในห้องสมุดใด ๆ ก็ตาม การที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำงานด้วยความพึงพอใจและพอใจในความต้องการทางจิตใจนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะแรงงานของคนหรือเจ้าหน้าที่เหล่านั้น เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงที่สุดในห้องสมุด (Schofield ๑๙๕๖: ๒๔๒) ดังนั้น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกิดความพึงพอใจ จึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดนั้น ๆ ต้องให้ความสนใจ

เมื่อทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้บริหารงานห้องสมุดต้องพยายามหาวิธีสนองความต้องการแก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดด้วยการสร้างแรงจูงใจด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

๑. ลักษณะของงานที่มอบหมายแก่เจ้าหน้าที่ ๆ ต้องให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
๒. ให้ทุกคนในห้องสมุดได้รับการยกย่องในผลสำเร็จของงานร่วมกัน
๓. กำหนดหน้าที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ถูกต้องแน่นอน ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดี

ในการทำงาน

๔. ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีอิสระในการทำงานและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการทำงาน

๕. จัดให้มีสภาพการปฏิบัติงานที่ท้าทาย และสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ แก่เจ้าหน้าที่ด้วยการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานนิทรรศการ การจัดสัมมนา ฯลฯ

๖. การกำหนดระเบียบวินัยในการทำงานนอกจากจะคำนึงถึงระเบียบที่สามารถควบคุมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ จึงควรเป็นระเบียบที่ยืดหยุ่นได้ในบางกรณี และจัดให้มีเวลาพักระหว่างการทำงานเพื่อเปลี่ยนอิริยาบถ หรือสันทนาการ

๗. สร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้วยการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ เพื่อปรับตัว ปรับระดับ หรือพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความยุติธรรม

๘. กำหนดค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสม

๙. กำหนดนโยบาย วางแผนงาน และจัดแบ่งงานในท้องสมุคให้ถูกต้อง โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสมุคจะต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของท้องสมุคไปในทำนองเดียวกัน โดยแผนของการดำเนินงานสามารถยืดหยุ่นได้ และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เข้ากับสภาวะในหน่วยงานที่สังกัดอยู่

๑๐. สร้างความเป็นผู้นำในงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เช่น ต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

๑๑. สร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ หรือในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ระดับเดียวกัน

๑๒. ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องสมุค

๑๓. ช่วยแก้ปัญหาทางด้านการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่เมื่อเกิดอุปสรรค เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ดี โดยเฉพาะงานหลักของท้องสมุค คือ งานบริการ ซึ่งเป็นงานที่ยากที่จะสร้างความพอใจแก่ผู้ใช้ทุกคนได้

๑๔. สร้างความมั่นใจแก่ผู้ปฏิบัติงานว่า หน่วยงานให้ความมั่นคงในการทำงาน

๑๕. จัดให้มีสวัสดิการหรือสิทธิพิเศษและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่

ท้องสมุคอย่างยุติธรรมและเพียงพอแก่ความต้องการ นอกเหนือจากสวัสดิการของราชการ เช่น ในด้านสันทนาการ การพักผ่อนระหว่างการทำงาน กีฬา ที่อยู่อาศัย การเดินทางในขณะปฏิบัติราชการ (มีรถหรือค่าใช้จ่ายในการเดินทาง) ทัศนอาณานิคมสถานที่ระหว่างปี การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพดี ราคายุติธรรม เป็นต้น

จากการที่กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานตั้งแต่ต้นมานั้น จะเห็นว่า นักวิชาการบริหาร หรือผู้ที่ทบทวนต่างให้ความสำคัญที่เน้นความสัมพันธ์ของการบริหาร งานบุคคลในแนวเดียวกัน คือ การสร้างประสิทธิผลในงานด้วยการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน การที่ผู้บริหารหรือบรรณารักษ์ผู้บริหารงานในห้องสมุดจะนำ แนวความคิดใดมาใช้กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะต้องคำนึงว่า เจ้าหน้าที่แต่ละคนนั้นมีความแตกต่าง กันทั้งลักษณะพื้นฐานส่วนตัว บุคลิกภาพ และความต้องการ จึงต้องเข้าใจในเจ้าหน้าที่เหล่านั้น และนำแนวความคิดดังกล่าวมาใช้ให้เหมาะสมและสามารถยืดหยุ่นได้ โดยไม่เข้มงวดหรือนำมาเข้ากับแนวความคิดส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาจนมากเกินไป (เรื่องชัย ศิริวิรุกุล ๒๕๑๕: ๒๐) กล่าวคือ ต้องมีความสามารถนำแนวความคิดเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ หน่วยงานของตนให้มากที่สุด



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย