

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Job Satisfaction of the Personnel of Library and Information Center, National Institute of Development Administration

กัณฑ์รัตน์ ประเสริฐธนากุล*

Karanrat Prasertdhanakul*

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

National Institute of Development Administration

e-mail: karanrat.t@nida.ac.th

Received: April 30, 2020; Revised: May 19, 2020; Accepted: May 20, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทบุคลากร สถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา ตลอดจนศึกษาอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์กในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และใช้แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ตเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 58 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสำเร็จ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนโยบายและการบริหาร เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรประเภทบุคลากร สถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 10 ปัจจัยเรียงตามอันดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ความสำเร็จ 2) ความรับผิดชอบ 3) ลักษณะงาน 4) ความก้าวหน้า 5) การบังคับบัญชา 6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 7) การได้รับความยอมรับนับถือ 8) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 9) สิ่งตอบแทน และ 10) นโยบายและการบริหาร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรห้องสมุด

Abstract

The purpose of this research was to study job satisfaction of personnel of the library and Information Center, National Institute Development Administration. Personnel's attitudes towards factors determining job satisfaction were compared according to the following variables: types of personnel, official status, educational level, types of work, and work experience. Including study

on suggestions influencing job satisfaction of personnel of the library and Information Center. This research, in addition, prioritized factors that determine job satisfaction of personnel. Herzberg's Motivation-Hygiene Theory was used as a framework of this study. A questionnaire using a five-level Likert Scale was employed as an instrument for data collection. The population of this research was 58 personnel from the library and Information Center. The SPSS program was used in data analysis. The statistics used included percentage, means, standard deviation, t-test, and F-test. The research findings were summarized as follows: 1) Job satisfaction of personnel of the library and Information Center, National Institute Development Administration was found at a high level. All factors contributing to satisfaction were also rated high, with achievement factor getting the highest score and Company policy and administration factor the lowest score. No difference in job satisfaction of personnel was found when their attitudes were compared according to types of personnel, official status, educational level, type of work, and work experience. The factors contributing to job satisfaction were prioritized as the following: 1) Achievement; 2) Responsibility; 3) Work-itself; 4) Advancement; 5) Supervision; 6) Interpersonal relationship; 7) Recognition; 8) Working conditions; 9) Salary; and 10) Company policy and administration.

Keywords: Job Satisfaction, University Libraries, Library Personnel

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้เพียงใด ขึ้นอยู่กับมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการ (บรรยงค์ โตจินดา, 2543, หน้า 16) เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความคิด มีศักยภาพในตัวเองที่แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ ความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานก็แตกต่างกันด้วย (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2552, หน้า 4) นอกจากนี้ ทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นทรัพยากรที่สามารถพัฒนาให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นได้ ต่างจากทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ที่ใช้แล้วสึกหรอ เสื่อมสลาย แต่ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นไปในทิศทางตรงข้าม ยิ่งใช้ยิ่งพัฒนา ยิ่งทรงคุณค่า และยังเป็นปัจจัยที่ขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางที่ต้องการได้ คนเป็นทั้งผู้ที่จะกำหนดระบบงานที่เหมาะสมและเป็นผู้ปฏิบัติในระบบงานที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะองค์กรใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญโดยตรงต่อองค์กร ต่อผู้รับบริการ และมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังที่ อนุสรณ์ ทองสำราญ (2541, หน้า 5) กล่าวไว้ว่าองค์กรใด ๆ ก็ตามจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้ต้องประกอบด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและบุคลากรในองค์กรนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับที่ พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 152) กล่าวว่าคุณภาพของคนเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้จัดกระบวนการต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ไม่ยากนัก หากผู้บริหารมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ดีพอ แต่ในส่วนของ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถนัดนัก เพราะความต้องการของ

บุคลากรแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้น ๆ แต่ในขณะที่เดียวกันความก้าวหน้าหรือการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จสูงสุด ก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ ยังรวมถึงความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพ และความมั่นคงของสมาชิกในองค์กร การที่บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้น เป็นเพราะบุคลากรมีความต้องการ ทัศนคติ ค่านิยม อารมณ์ สติปัญญา ความสนใจ รวมทั้งบุคลิกภาพ มีการปรับตัวที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา (บรรยงค์ โตจินดา, 2543, หน้า 372) และจากการที่องค์กรได้สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมขององค์กรที่บุคลากรพอใจ สนใจงานที่ทำ ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน มีความรักและผูกพันต่อองค์กรและต้องการอยู่กับองค์กรนั้นนาน ๆ

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัยของสถาบันฯ โดยให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของสถาบันฯ ตลอดจนประชาชนทั่วไป นอกจากภารกิจหลักของสำนักฯ ในด้านการให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ แล้ว ยังมีภารกิจ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่บุคลากรสำนักฯ ต้องร่วมมือกันปฏิบัติ เช่น กิจกรรม 5 ส การบริการวิชาการแก่ชุมชน ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (MOU) ทั้งภายในและภายนอกประเทศ การเป็นคณะทำงาน/คณะกรรมการต่าง ๆ ของสำนักฯ การประกันคุณภาพการศึกษา และการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่สถาบันฯ กำหนด เป็นต้น และจากการที่สำนักฯ ได้เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30-22.00 น. ในช่วงสภานั้น บุคลากรสำนักฯ ต้องหมุนเวียนอยู่ให้บริการนอกเวลาราชการ ซึ่งพบว่าบุคลากรบางส่วนไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาดังกล่าวได้ อีกทั้งในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา สำนักฯ มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายด้าน เช่น มีบุคลากรรุ่นใหม่เพิ่มมากขึ้น (Generation Y) ซึ่งจากงานวิจัยของรัชฎา อธิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง (2548) ได้กล่าวว่า Generation Y หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2543 อายุระหว่าง 8-28 ปี เป็นกลุ่มคนที่โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มีลักษณะนิสัยชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบถูกบังคับ ไม่ชอบอยู่ในกรอบ และไม่ชอบเงื่อนงำ คนกลุ่มนี้ต้องการความชัดเจนในการทำงานว่าสิ่งที่ทำมีผลต่อตนเองและต่อหน่วยงานอย่างไร และสิ่งที่ไม่ชอบมากที่สุดก็คือ ระเบียบวินัยที่มากเกินไป ด้วยอุปนิสัย และลักษณะการแสดงออกดังกล่าวของบุคลากรที่อยู่ในช่วง Generation Y จึงอาจมีปัญหาในเรื่องความแตกต่างทางความคิดทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว เนื่องจากช่องว่างระหว่างวัย นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักฯ ที่ไม่ได้มาจากอาจารย์สายวิชาชีวบรรณารักษ์ ซึ่งอาจมีผลต่อแนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารงานห้องสมุด จากเดิมที่มีผู้อำนวยการสำนักฯ ที่มาจากอาจารย์สายวิชาชีวบรรณารักษ์มาโดยตลอด และการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนที่สุด คือการปรับเปลี่ยนทางกายภาพของสำนักฯ ที่ดูทันสมัย สวยงาม และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ อันทันสมัยต่าง ๆ มาใช้ในห้องสมุด ซึ่งนอกจากความสวยงาม สะดวกสบาย และทันสมัยแล้ว ยังมีเรื่องของการใช้งานที่ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อบุคลากรทุกคนที่จะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน แนะนำและส่งต่อการบริการที่เป็นเลิศสู่ผู้ใช้อีกด้วย อีกประเด็นหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามก็คือ การที่สถาบันฯ มีการปรับปรุงกระบวนการจ้างงานบุคลากรทุกหน่วยงานของสถาบันฯ ในการยกเลิกตำแหน่งข้าราชการและเปลี่ยนเป็นพนักงานสถาบันระบบใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2544 เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ที่เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2534” (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556) จึงทำให้เกิดข้อแตกต่างขึ้นมากระหว่างบุคลากรที่เป็นข้าราชการกับบุคลากรที่เป็นพนักงานสถาบัน เช่น สวัสดิการ สัญญาจ้างงาน เป็นต้น

ปัญหาดังกล่าวข้างต้น อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรและอาจทำให้บุคลากรขาดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน อันจะทำให้บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งในกระบวนการบริหารงานนั้น การสร้างแรงจูงใจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการสร้างแรงจูงใจในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นนั้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปในทางบวกเสมอ

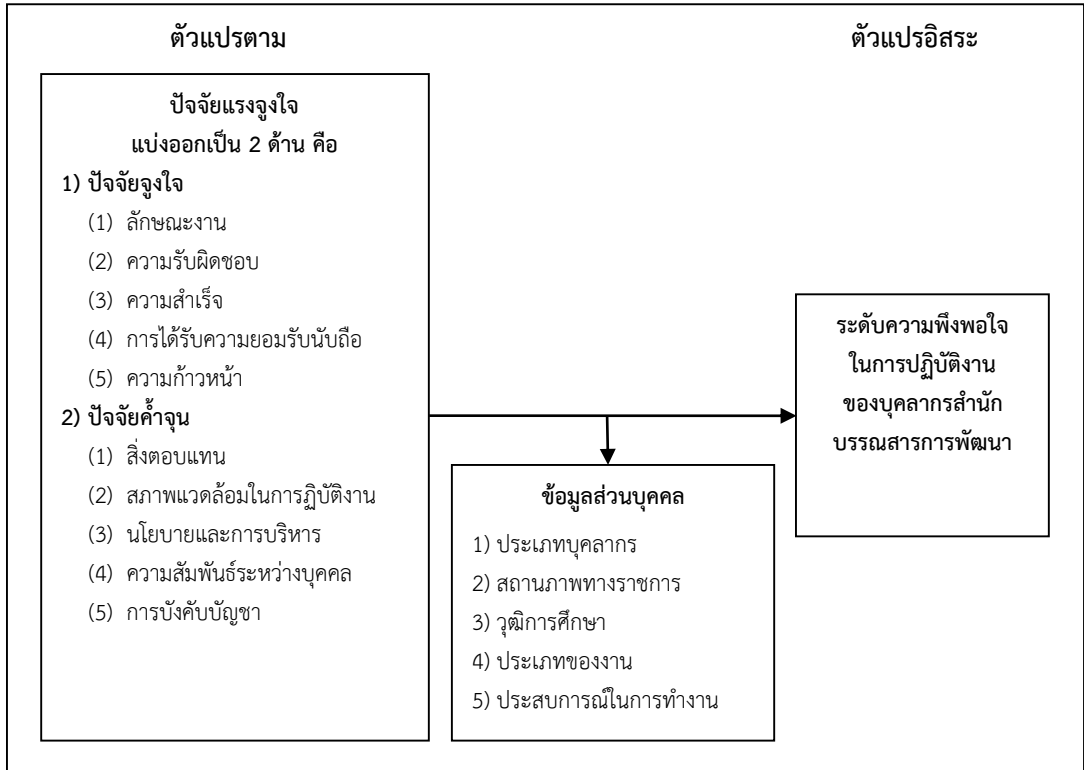
อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่มีการก่อตั้งสำนักบรรณสารการพัฒนาขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2509 จนถึงปัจจุบัน นับเป็นเวลาห้าทศวรรษแล้วที่ยังไม่มีผู้ใดเคยศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักฯ มาก่อนเลย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เพื่อจะได้หาทางเสริมให้เกิดความพึงพอใจจัดความไม่พึงพอใจและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นออกไป เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะทำการปฏิบัติงานของบุคลากรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่บุคลากรเองก็เกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักฯ ด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทบุคลากร สถานภาพทางราชการ วุฒิกการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิดการวิจัยโดยการคัดสรรปัจจัยต่าง ๆ มาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner, & Synderman, 1959) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนาที่มีประเภทของบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกัน
2. บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนาที่มีสถานภาพทางราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกัน
3. บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกัน
4. บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนาที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกัน
5. บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 58 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเป็นแบบเลือกตอบมีทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ ประเภทบุคลากร สถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ 10 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สิ่งตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบังคับบัญชา รวมทั้งสิ้น 70 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนที่บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างเสรี เช่น สิ่งที่ต้องการให้องค์กรจัดหาเพิ่มเติม ปัญหา และแนวทางแก้ไข เป็นต้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 60 ชุด โดยเริ่มแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2557 จนถึงวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 เป็นเวลา ทั้งสิ้น 1 เดือน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 60 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 58 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา ใช้ t-test แบบ Independent สำหรับวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทบุคลากร และใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance-ANOVA) หรือ F-test สำหรับวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงานและประสบการณ์ในการทำงานเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน จำนวน 40 คน (ร้อยละ 68.99) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 41.3) ปฏิบัติงานเทคนิค จำนวน 28 คน (ร้อยละ 48.3) มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน (ร้อยละ 44.8) และมีสถานภาพทางราชการเป็นข้าราชการ จำนวน 24 คน และพนักงานสถาบัน จำนวน 24 คน เท่ากัน (ร้อยละ 41.40)

2. บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน	3.94	0.41	มาก
2. ด้านความรับผิดชอบ	4.41	0.44	มาก
3. ด้านความสำเร็จ	4.16	0.47	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.79	0.52	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	3.93	0.53	มาก
6. ด้านสิ่งตอบแทน	3.72	0.66	มาก
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.75	0.67	มาก
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.65	0.63	มาก
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.87	0.48	มาก
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.98	0.55	มาก
รวม	3.89	0.40	มาก

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามตัวแปรประเภทบุคลากร สถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 2

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทบุคลากร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประเภทบุคลากร				t
	สายวิชาการ N = 18		สายสนับสนุน N = 40		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยจูงใจ					
1. ลักษณะงาน	4.00	0.50	3.92	0.37	0.63
2. ความรับผิดชอบ	4.19	0.46	4.12	0.43	0.58
3. ความสำเร็จ	4.22	0.47	4.13	0.48	0.63
4. การได้รับความยอมรับนับถือ	3.99	0.48	3.71	0.51	1.94
5. ความก้าวหน้า	4.09	0.52	3.87	0.52	1.48
รวม	4.09	0.45	3.95	0.47	1.22
ปัจจัยค้ำจุน					
1. ค่าตอบแทน	3.87	0.59	3.66	0.68	1.13
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.56	0.67	3.83	0.66	-1.43
3. นโยบายและการบริหาร	3.71	0.62	3.63	0.64	0.45
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.00	0.49	3.81	0.46	1.38
5. การบังคับบัญชา	3.97	0.42	3.86	0.39	1.20
รวม	3.85	0.45	3.77	0.47	0.59

$$t_{(0.05)} = 1.67$$

จากตารางที่ 2 แสดงว่าบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีประเภทของบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 1 ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นสายวิชาการหรือสายสนับสนุน ต่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ดังนั้นถึงแม้ว่าประเภทของบุคลากรจะต่างกัน แต่บุคลากรทั้ง 2 ประเภทก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3

ผลรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจำแนกตามตัวแปรสถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F
สถานภาพทางราชการ					
ปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.16	0.08	0.50
	ภายในกลุ่ม	55	9.01	0.16	
	รวม	57	9.18		
ปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.71	0.35	1.67
	ภายในกลุ่ม	55	11.76	0.21	
	รวม	57	12.47		
วุฒิการศึกษา					
ปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.19	0.97	0.58
	ภายในกลุ่ม	55	8.98	0.16	
	รวม	57	9.10		
ปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.73	0.32
	ภายในกลุ่ม	55	12.33	0.22	
	รวม	57	12.47		
ประเภทของงาน					
ปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.58	0.29	1.83
	ภายในกลุ่ม	55	8.59	0.19	
	รวม	57	9.18		
ปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	0.90
	ภายในกลุ่ม	55	12.07	0.22	
	รวม	57	12.47		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F
ประสบการณ์ในการทำงาน					
ปัจจัยจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.35	0.17	1.09
	ภายในกลุ่ม	55	8.82	0.16	
	รวม	57	9.18		
ปัจจัยค่าจูน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.52	0.26	1.19
	ภายในกลุ่ม	55	11.95	0.21	
	รวม	57	12.47		

$$F(.05; df 2, 55) = 3.16$$

จากตารางที่ 3 แสดงว่าบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีสถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจูนโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 2, 3, 4 และ 5 ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะสำนักบรรณสารการพัฒนาวางแผนกลยุทธ์การจัดการองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้บุคลากรที่มีสถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงานและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจูนโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

4. การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 10 ปัจจัย เรียงตามอันดับความสำคัญได้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4

การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 10 ปัจจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ผลรวมคะแนนเฉลี่ย รายด้านจากตารางที่ 1	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความสำเร็จ	4.16	มาก	1
2. ความรับผิดชอบ	4.14	มาก	2
3. ลักษณะงาน	3.94	มาก	3
4. ความก้าวหน้า	3.93	มาก	4
5. การบังคับบัญชา	3.89	มาก	5

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ผลรวมคะแนนเฉลี่ย รายด้านจากตารางที่ 1	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.87	มาก	6
7. การได้รับความยอมรับนับถือ	3.79	มาก	7
8. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.75	มาก	8
9. ค่าตอบแทน	3.72	มาก	9
10. นโยบายและการบริหาร	3.65	มาก	10

จากตารางที่ 4 แสดงว่าบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 10 ปัจจัย เรียงตามอันดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ความสำเร็จ 2) ความรับผิดชอบ 3) ลักษณะงาน 4) ความก้าวหน้า 5) การบังคับบัญชา 6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 7) การได้รับความยอมรับนับถือ 8) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 9) ค่าตอบแทน และ 10) นโยบายและการบริหาร

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ทางสำนักฯ จัดหาและดำเนินการให้เป็นอย่างดี เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน ทั้ง 10 ด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจภรณ์ อนันต์วณิชชา, สมศิลป์ ศรีประภัสสร, นันทมาลิน ฦ นคร, วิไล พฤษปัญจะ และสยมพร ไชยชมภู (2552, หน้า 14) ที่พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอีสต์สัสซัซซี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี (2552, หน้า 55) ที่พบว่า บุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนาที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสำเร็จ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด วุฒิการศึกษาที่จบ และตรงกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงมีความเชื่อมั่นว่าจะนำความรู้ความสามารถของตนมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ และเมื่อผลงานปรากฏให้เห็นเป็นประจักษ์ ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือแม้แต่การปฏิบัติงานทั่วไป งานโครงการต่าง ๆ ที่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้เป็นที่น่าพอใจ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่และผลงานที่ผ่านมาของตน ซึ่งสอดคล้องกับที่เฮอิร์ชเบิร์ก (Herzberg et al., 1959, pp. 113-119) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างถึงกันเกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น และบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนาที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนโยบายและการบริหาร ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานภายในหน่วยงาน เพราะโครงสร้างการบริหารงานสำนักบรรณสารการพัฒนา มีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันตามฝ่าย/งาน การกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นเรื่องของระดับผู้บริหารหน่วยงาน หัวหน้ากลุ่มงาน หรือคณะกรรมการ

โครงการหนึ่งเท่านั้น เช่น สำนักบรรณสารการพัฒนาจะมีคณะกรรมการบริหารจัดการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศสำนักบรรณสารการพัฒนา ซึ่งผู้ที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินการใด ๆ จะเป็นเพียงผู้ที่เป็นคณะกรรมการนั้น ๆ เท่านั้น บุคลากรท่านอื่นในสำนักฯ ที่อยู่ตำแหน่งอื่น ๆ จึงไม่ได้มีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชนิกรณ์ อินเล็ก (2558) ที่พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานภายในหน่วยงานเช่นกัน ซึ่งในข้อนี้ ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยการแจ้งประกาศ หรือข่าวสารใด ๆ ให้บุคลากรรับรู้และทำความเข้าใจร่วมกัน เมื่อสำนักฯ มีการกำหนดเป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานใด ๆ รวมทั้งรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรทุกคนในสำนักฯ ด้วย และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่าบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา ที่มีประเภทของบุคลากร สถานภาพทางราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะในส่วนของการจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 10 ปัจจัย เรียงตามอันดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ความสำเร็จ 2) ความรับผิดชอบ 3) ลักษณะงาน 4) ความก้าวหน้า 5) การบังคับบัญชา 6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 7) การได้รับความยอมรับนับถือ 8) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 9) สิ่งตอบแทน และ 10) นโยบายและการบริหาร

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์กซึ่งระบุว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียกว่าปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ การได้รับความยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าเมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรกมีเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่ได้จัดอยู่ในปัจจัยจิตใจของเฮอร์ชเบอร์ก ได้แก่ การได้รับความยอมรับนับถือ ซึ่งถึงแม้ว่าจะไม่สอดคล้องกันทั้งหมดแต่ก็อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ทำให้บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นคือปัจจัยอันดับที่ 1-4 ซึ่งเป็นไปตามปัจจัยจิตใจตามทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก ส่วนอีกหนึ่งปัจจัยที่แตกต่างออกไปคือ การบังคับบัญชา ซึ่งหากมองในบริบทของสำนักบรรณสารการพัฒนาแล้ว ที่ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาเข้ามาอยู่ในกลุ่มปัจจัยจิตใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา มีความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อผู้บังคับบัญชาของตนว่ามีความรู้ความสามารถ มีภาวะผู้นำสูง มีทักษะในการปฏิบัติงาน และการบริหารบุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี จึงสามารถปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่ ชัยทวี เสนอวงศ์ (2557, หน้า 22-23) กล่าวถึงผลการสำรวจ เรื่อง “ปัจจัยในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ปี พ.ศ. 2556” จัดทำโดย บริษัท เฮย์กรุ๊ป ร่วมกับศูนย์วิจัยทางเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ ที่สอบถามพนักงาน 5.5 ล้านคนทั่วโลก พบว่า ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้องค์กรรักษาพนักงานไว้ไม่ให้ลาออกอันดับต้น ๆ ไม่ใช่ผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นตัวเงิน แต่เป็นเรื่องของความมั่นใจในตัวผู้นำ ความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้นำ กล่าวคือ การให้ความสำคัญกับการบริหารคน เช่น การพัฒนาบุคลากร การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารความก้าวหน้าในอาชีพ การบริหารความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การดูแลสุขภาพของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารและการบังคับบัญชาของสำนักฯ ที่ทำให้บุคลากรของสำนักฯ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งถึงแม้ว่าการจัดกลุ่มปัจจัยย่อยของการวิจัยในครั้งนี้จะแตกต่างจากทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก แต่เป็นเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้วพบว่า ผลของการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์กได้

ข้อเสนอแนะ

1. จากการจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา ทั้ง 10 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลรวมของค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.65$) ซึ่งหากมองในภาพรวมรายด้านแล้ว อาจกล่าวได้ว่าไม่ใช่เรื่องที่น่ากังวล เพราะผลรวมค่าเฉลี่ยดังกล่าวอยู่ในระดับมาก แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า จากข้อคำถามทั้งหมด 70 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและเป็นข้อเดียวจากข้อคำถามทั้งหมดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.47$) นอกจากนี้ยังเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในด้านนโยบายและการบริหารที่เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการจัดอันดับเช่นกัน ผู้วิจัยจึงเห็นควรพิจารณาที่ข้อนี้เป็นสำคัญ

2. เมื่อสำนักฯ มีการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานใด ๆ ควรแจ้งให้บุคลากรรับรู้และทำความเข้าใจร่วมกัน รวมทั้งยินดีรับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากรทุกคนในสำนักฯ เพราะการที่จะให้บุคลากรทุกคนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของสำนักฯ คงไม่ใช่เรื่องง่าย แต่การรับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากรเป็นช่องทางหนึ่งในการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน และทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3. ผู้บริหารควรเพิ่มความถี่ในการพบปะพูดคุยโดยพร้อมเพรียงกันทั้งหน่วยงานให้มากขึ้น เช่น ผู้บริหารพบประชาชน การประชาสัมพันธ์ จัดทำกิจกรรม Workshop กิจกรรมระดมสมอง เป็นต้น เพื่อชี้แจง ประกาศแจ้งข่าวสาร และกิจกรรม รับฟังความคิดเห็น รวมทั้งถามไถ่สุขทุกข์ของบุคลากรในสำนักฯ นอกจากนี้จะสร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักฯ แล้ว ยังสร้างความผูกพันต่อองค์กร อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรได้อีกด้วย

4. ควรประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุก ๆ 3 ปี เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่าจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไรและนำมาใช้พัฒนาสำนักบรรณสารการพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ชัยทวี เสนะวงศ์. (2557). Workplace of your dream สถานที่ทำงานในฝัน. วารสารการบริหารคน, 35(3), 22-28.

นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. จันทบุรี: โครงการพัฒนาตำรามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

เบญจภรณ์ อนันต์ฉวีชัยชา, สมศิลป์ ศรีประภัสสร, นันทมาลิน ณ นคร, วิไล พงษ์ปัญญา และสยมพร ไชยชมภู.

(2552). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, สำนักหอสมุด.

ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสวี. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุภา.

รัชฎา อลิสนธิสกุล และอ้อยอุมมา รุ่งเรือง. (2548). การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเจนเนอร์ชันวาย (Generation Y) เพื่อการประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัชณีกรณ อิ่นเล็ก. (2558). การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย. *PULINET Journal*, 2(1), 16-25. สืบค้นจาก <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/viewFile/63/68>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2556). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547. สืบค้นจาก <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/RegEmp47%28129.pdf>

อนุสรณ์ ทองสำราญ. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.