



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในการปฏิบัติงานในองค์การใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมุ่งที่จะให้งานสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและเกิดผลงานที่ดีที่สุด ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ได้แก่ บุคลากรซึ่งเป็นผู้ผลิตผลงานที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า จากแนวความคิดที่ว่าบุคลากรที่มีความพอใจในการทำงาน จะมีผลงานดีกว่าผลงานของผู้ที่จำใจปฏิบัติงาน หรือเพียงปฏิบัติงานตามหน้าที่ (สมพงษ์ เกษมนลิน 2512: 24) และบุคคลที่มีความสุขจะเป็นบุคคลที่มีผลงานดี หรือบุคคลที่มีผลงานดีจะเป็นบุคคลที่มีความสุข (D'Elia 1979: 283) ความพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อทุกหน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานห้องสมุด ซึ่งแม้จะเป็นสถาบันที่ไม่หวังผลกำไร แต่หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ผลงานห้องสมุดย่อมจะมีคุณภาพสูง หากความพึงพอใจลดลง ผลงานห้องสมุดก็จะมีคุณภาพลดลงด้วย (Marchant 1982: 783) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกับองค์การหรือหน่วยงานอื่นที่ต้องพยายามหาคนดี มีความรู้ความสามารถเข้าปฏิบัติงาน และพยายามทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน้าที่

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นหน่วยงานที่จำเป็นในการให้บริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมการศึกษาโดยแท้ บทบาทของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง (นวนิตย์ อินทรามะ 2516: 321) ซึ่งในห้องสมุดประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน 2 ประเภทคือ บรรณารักษ์วิชาชีพ (Professional staff) และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ (Non-Professional staff) (อัมพร ทีชะระ 2528: 212, 234) บุคลากรทั้ง 2 ประเภทนี้ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จึงจะทำให้งานห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเปรียบได้ว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นฝ่ายสนับสนุนบรรณารักษ์ให้ดำเนินงานต่าง ๆ ไปได้อย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่สามารถสร้างสรรค์ รวมทั้งมีส่วนช่วยเสริมสร้างให้งานในห้องสมุดก้าวหน้า หรือทำลาย หรือจุดงานให้ล่าช้าได้มาก การทำงานในห้องสมุดมีลักษณะการทำงานที่ต้องร่วมกันทำเป็นหมู่คณะ ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้ หัวหน้างานจะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ถ้าหากขาดความรู้เกี่ยวกับบุคคลที่ทำงานอยู่กับตน โดยทางปฏิบัติแล้วเมื่อผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างานจะทำอะไร จะต้องอาศัยเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้

บังคับบัญชาอื่น ๆ ด้วย (อรุณ รักธรรม 2527: 47) จึงจำเป็นต้องบำรุงรักษา และส่งเสริมกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเต็มใจปฏิบัติงาน ร่วมมือในระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันและกับบรรณารักษ์

ในการปฏิบัติงานของห้องสมุด นิยมแบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 งานคือ งานเทคนิคและงานบริการ (เสริมศรี เจริญผล 2521: 1) แต่ถ้าวิเคราะห์ให้ละเอียดรอบคอบแล้วจะเห็นว่าคุณภาพของห้องสมุดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางด้านการดำเนินงานบริการเป็นอันมาก การที่เป็นเช่นนี้เพราะงานบริการเปรียบเสมือนด้านหน้าของห้องสมุดที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะต้องพบก่อนงานอื่น ๆ ความล้มเหลว หรือความล้มฤทธิ์ผลของห้องสมุดส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีผู้ใช้ห้องสมุดเป็นผู้ตัดสินใจจากบริการ และบุคลากรของห้องสมุดที่ได้พบเห็น ยิ่งบุคลากรห้องสมุดมีความพึงพอใจในการทำงานมาก จะเป็นเหตุให้ผู้ใช้ห้องสมุดประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดสูงขึ้นตามไปด้วย (Marchant 1982: 91) งานบริการจึงเป็นเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนภาพของห้องสมุด งานบริการจัดว่าเป็นหัวใจของงานห้องสมุดเพราะเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง มีส่วนสำคัญที่จะทำให้มีผู้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนดีขึ้น และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารและบุคคลภายนอกเห็นความสำคัญของห้องสมุด (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ 2521: 56) การจัดห้องสมุดจะล้มฤทธิ์ผลหรือไม่ขึ้น ต้องพิจารณาจากผลสำเร็จของบริการที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดขึ้น เป็นอันดับแรก และความสำเร็จของบริการของห้องสมุดก็ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนั่นเอง ดังนั้นบุคลากรของห้องสมุดที่ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดให้เกิดแก่ผู้ใช้ห้องสมุดคือ เจ้าหน้าที่บริการ ซึ่งงานบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหรือองค์ประกอบในเรื่องของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อีกทีหนึ่ง

การศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ได้มีการศึกษาโดยเอาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมาทำการศึกษาและวิจัยมี 5 เรื่องคือ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 12 แห่ง เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 14 แห่ง เสาวนีย์ นุชนาถนันท์ (2526) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ/สถาบันในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527) ศึกษาความพึงพอใจในการ

ทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร 8 แห่ง และจีราพรรณ วัฒนกุลชัย (2530) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย จากงานวิจัยดังกล่าว มีการศึกษากับประชากรที่เป็นบรรณารักษ์ถึง 4 เรื่องด้วยกัน มีเพียงเรื่องเดียวเท่านั้นที่ศึกษากับประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ แต่ก็เป็นการศึกษากับเจ้าหน้าที่ในวงจำกัดเฉพาะของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศึกษาเจ้าหน้าที่โดยส่วนรวมมิได้แยกออกเป็นเจ้าหน้าที่เฉพาะงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเฉพาะงาน และในขอบเขตที่กว้างขึ้นคือ ศึกษาทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งประเทศ

จากความสำเร็จของเจ้าหน้าที่บริการ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงมีความสนใจเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาเชิงสำรวจเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพราะงานยืม-คืนเป็นงานที่ต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด เมื่อเทียบกับงานในแผนกอื่น ๆ ของห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดต้องพบและใช้บริการก่อนงานอื่นใดที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ หากเจ้าหน้าที่งานนี้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ย่อมมีผลกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง อันจะมีผลต่อไปยังภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด โดยคาดหวังว่างานวิจัยเรื่องนี้จะ เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานทั่วไป และการบริหารงานบุคคลโดยเฉพาะการบริหารเจ้าหน้าที่ให้บริการซึ่งปฏิบัติงานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและลำดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้น
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยแต่ละปัจจัยมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันหรือเท่ากันทุกปัจจัย

2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับต่ำ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg, Mausner and Snyderman (1959: 143-146) โดยศึกษาเพียง 10 ปัจจัยคือ

1. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
2. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
3. ความก้าวหน้า (Advancement)
4. เงินเดือน (Salary)
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations-Supervisor and Peers)
6. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical)
7. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
8. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions)
10. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 5 ระดับตามแบบของ Likert คือ

- | | | |
|---------------|----------------------|--|
| ค่าระดับที่ 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายความว่า ไม่พอใจมากที่สุดหรือพอใจในระดับต่ำมาก |
| ค่าระดับที่ 2 | ไม่เห็นด้วย | หมายความว่า ไม่พอใจหรือพอใจในระดับต่ำ |
| ค่าระดับที่ 3 | เฉย ๆ | หมายความว่า พอดีและไม่พอใจก้ำกึ่งกันหรือพอใจในระดับปานกลาง |
| ค่าระดับที่ 4 | เห็นด้วย | หมายความว่า พอดีหรือพอใจในระดับสูง |
| ค่าระดับที่ 5 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายความว่า พอดีมากที่สุดหรือพอใจในระดับสูงมาก |

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เฉพาะห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐหรือเป็นห้องสมุดเดี่ยวของทุกคณะวิชาของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ หรือที่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของวิทยาเขตนั้น ๆ จำนวน 25 แห่ง ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ แผนกห้องสมุด 2530 และจากการส่งแบบสอบถาม) คือ

1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
7. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
8. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
9. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน
10. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
11. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน
12. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา
13. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก
14. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
15. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา
16. แผนกห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ
17. แผนกห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
18. หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
19. หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
20. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
21. สำนักหอสมุด สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
22. กองห้องสมุด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

23. สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
24. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
25. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

โดยศึกษาจากประชากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนที่รับผิดชอบงานยืม-คืน หรือที่เรียกชื่ออื่น ๆ แต่มีลักษณะงานเหมือนกัน และทั้งที่เป็นงานอิสระหรืออยู่ในสังกัดของงาน/ฝ่าย/หน่วยบริการ ซึ่งอาจเป็นเจ้าหน้าที่ที่ทำงานหน้าที่นี้ประจำหรือได้รับการสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาเป็นครั้งคราว จำนวน 145 คน ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย จำนวน 25 แห่ง โดยไม่รวมบรรณารักษ์ นักการและภารโรง และผู้ที่อยู่ในระหว่างการลาศึกษาต่อ รวมเป็นประชากรที่อยู่ในขอบเขตการวิจัยทั้งสิ้น 145 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร ตลอดจนสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน และการดำเนินงานของงานยืม-คืนในห้องสมุด ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ตลอดจนที่เกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการทำงาน

2. สร้างเครื่องมือ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงจากแบบสอบถามของงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของไทย เป็นแบบที่มีคำถามให้เลือกตอบ แบบประเมินค่าระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ และแบบที่ตอบได้โดยเสรี แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิต่างการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานห้องสมุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ตรวจสอบจากปัจจัยแรงจูงใจของ Herzberg ตามที่กำหนดไว้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ในลักษณะที่เป็นการประเมินค่าระดับความพึงพอใจ 5 ระดับตามแบบของ Likert

ตอนที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานนอกเหนือจาก 10 ปัจจัยในตอนที 2 และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน

3. ทดสอบเครื่องมือที่สร้างขึ้น โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา การใช้ภาษาและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบ เสร็จแล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดคณะต่าง ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวม 10 คน เพื่อหาข้อบกพร่องและความเที่ยง

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อให้สมบูรณ์และเหมาะสมยิ่งขึ้น ในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือที่แก้ไขสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จำนวน 145 คน โดยส่งและรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์

6. วิเคราะห์ข้อมูล คำนวณวิเคราะห์ผลของการศึกษาที่ได้โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที-เทสต์ และการทดสอบแบบสองทาง โดยใช้วิธีวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องจักรกล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) จากโครงการศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

7. อภิปรายและสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8. รายงานผลการวิจัยพร้อมข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ผู้บริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืน และคาดว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารงานทั่วไปและการบริหารงานบุคคล ในด้านการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น

2. ช่วยให้การราบล้าดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืน

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในทางที่ดีของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน และมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การอย่างดีที่สุด โดยไม่คิดเปลี่ยนแปลงอาชีพ สถานที่ หรือคิดจะออกจากงาน

เจ้าหน้าที่งานยืม-คืน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะการจัดชั้นหนังสือและการดูแลรักษาสภาพของหนังสือ การลงทะเบียนสมาชิก ทำบัตรสมาชิกและการต่ออายุบัตรสมาชิก การให้ยืมและรับหนังสือคืน การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ การยืมระหว่างห้องสมุด และการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด โดยไม่รวมเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนวารสารยกเว้นห้องสมุดที่แบ่งงาน โดยรวมหน้าที่งานยืม-คืนหนังสือกับยืม-คืนวารสารไว้ในงาน/ฝ่าย/หน่วยบริการเดียวกัน โดยใช้เจ้าหน้าที่ชุดเดียวกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีชื่อตำแหน่งแตกต่างกันไป เช่น เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานธุรการ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มบุคคลในอาชีพต่าง ๆ มีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกสำรวจเฉพาะผลงานวิจัยในสาขาบรรณารักษศาสตร์ และที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท่านั้น โดยแยกเป็นงานวิจัยในประเทศไทยและงานวิจัยในต่างประเทศดังนี้

งานวิจัยในประเทศไทย

ใน พ.ศ. 2524 อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524: ง-จ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยเฉพาะของรัฐ 12 แห่ง และตรวจสอบสภาพความพอใจรวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของบรรณารักษ์ทั้ง 2 ฝ่ายใน 16 ปัจจัย โดยส่งแบบสอบถามแก่บรรณารักษ์ 90 คน

ผลปรากฏว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการเพียงอย่างเดียว คือ การบริการสังคม และปัจจัยที่มีแนวโน้มว่าแตกต่างกัน คือ สภาพภาพทางสังคมและสภาวะและความสะดวกต่าง ๆ คือ ปัจจัยสภาพภาพทางสังคม บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม มีแนวโน้มที่จะพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ และปัจจัยสภาวะและความสะดวกต่าง ๆ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีแนวโน้มที่จะพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม และปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้ง 2 ฝ่าย มีความพอใจในการทำงานสูง คือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจในการทำงาน คือ สภาพทางสังคม เป็นปัจจัยที่กระทบความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจอันดับต่อ ๆ มา คือ ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นโยบายของห้องสมุด การปฏิบัติกรยอมรับนับถือ และหัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม

ต่อมาใน พ.ศ. 2526 เบล่งศรี อิงคินันท์ (2526: ง-จ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ตลอดจนเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค และศึกษาว่า ปัจจัยใดมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยใน 10 ปัจจัย ผู้วิจัยศึกษากับบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 14 แห่ง จำนวน 332 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจน้อย 3 ปัจจัยคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเมื่อเรียงตามลำดับ 1-10 ปรากฏผลดังนี้

1. ความก้าวหน้า
2. ความสำเร็จในการทำงาน
3. การได้รับการยอมรับนับถือ
4. ความมั่นคงในงาน
5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
6. ความรับผิดชอบ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
8. นโยบายและการบริหารงาน
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ
10. เงินเดือน

ใน พ.ศ. 2526 เสาวนีย์ นุชนาฎนนท์ (2526: ง-จ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 20 ปีวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยส่งให้กับประชากร ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ หอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะและสถาบัน 18 แห่ง จำนวน 110 คน ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้ง 2 กลุ่ม

ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง ปีวิจัยที่เจ้าหน้าที่ในหอสมุดกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ ผู้ร่วมงาน ส่วนปีวิจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะและสถาบันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน และปีวิจัยที่เจ้าหน้าที่ในหอสมุดกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบาย และการปฏิบัติงานในห้องสมุด และความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปีวิจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะและสถาบันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงานและค่าตอบแทน

ใน พ.ศ. 2527 ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527: ไม่ปรากฏเลขหน้า) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ตลอดจนศึกษาความแตกต่างของ

ความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันที่เกี่ยวกับลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ แยกตามหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการบรรณารักษ์ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี ในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร 8 แห่ง จำนวน 128 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลมี 2 ชุด ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน โดยชุดแรกสอบถามผู้อำนวยการห้องสมุดหรือหัวหน้าห้องสมุดแต่ละแห่ง เพื่อประเมินคุณภาพในการทำงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดของตน ส่วนชุดที่ 2 สอบถามกับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวัดใน 5 ปีวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มคุณภาพสูง กลุ่มคุณภาพกลาง และกลุ่มคุณภาพต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าจะพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่ม โดยแยกตามหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรสแล้วก็ตาม และบรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างก็มีอันดับความพึงพอใจในการทำงานที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจุบันลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทนตามลำดับ และยังพบว่าคุณภาพการทำงาน หน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรสที่ต่างกันของบรรณารักษ์ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ปีวิจัย

ใน พ.ศ. 2530 จีราพรรณ นิลนกุลชัย (2530: ไม่ปรากฏเลขหน้า) ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยที่ปฏิบัติงานในประเภทของงานที่ต่างกัน และมีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเภทของงานที่ต่างกันและมีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ปีการศึกษา 2529 จำนวน 75 คน จาก 21 แห่ง ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับปานกลาง บรรณารักษ์ที่จำแนกตามประเภทของงานและจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันลักษณะของงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในประเภทของงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันลักษณะของงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ส่วนปัจจัยอื่นบรรณารักษ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 และประเภทของงานและประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .01

สรุปได้ว่าในประเทศไทยมีผลงานการวิจัยเพียงเรื่องเดียวเท่านั้น ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระดับเจ้าหน้าที่คือ ผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ นุชนาฎนนท์ (2526: ง-จ)

งานวิจัยในต่างประเทศ

ในต่างประเทศได้มีการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่

ในระหว่าง ค.ศ. 1971-1972 Lynch and Verdín (1983: 434-447) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่งในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นห้องสมุดที่ได้รับงบประมาณใกล้เคียงกัน มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานพอ ๆ กัน และเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรปริญญาเอกในสาขาวิชาต่าง ๆ คล้ายกัน เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน อายุ เพศ ระยะเวลาการทำงานในห้องสมุด กลุ่มอาชีพในห้องสมุด ระดับการบังคับบัญชา และฝ่ายที่ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจในการทำงานว่าจะแตกต่างกันไปตามหน่วยงานของห้องสมุดและกลุ่มอาชีพในห้องสมุดหรือไม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลศึกษากับฝ่ายจัดหา ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ ฝ่ายบริการยืม-คืน และฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 384 คน

ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการตอบคำถามมีระดับความพึงพอใจ สูงที่สุด รองลงมาคือบรรณารักษ์ฝ่ายบริการยืม-คืน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจแย้งกับระดับความ พึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเดียวกันที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และกลุ่มบรรณารักษ์มีความ พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับกลุ่มเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศหญิง 82% แต่ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานระหว่างเพศหญิงกับเพศชายมี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างระดับของการบังคับบัญชาต่อความพึงพอใจในการทำงาน มี ความสัมพันธ์ระหว่างระดับของงานกับความพึงพอใจ ผู้ที่เข้าทำงานใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

ใน ค.ศ. 1978 Azad (1979: 6379-A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ (Paraprofessional Librarians) โดยเปรียบเทียบระหว่าง ผู้ช่วยบรรณารักษ์งานบริการและผู้ช่วยบรรณารักษ์งานเทคนิค ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 8 แห่ง ซึ่ง ตั้งอยู่ในรัฐเพนซิลวาเนีย รัฐโอไฮโอ และรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่ง สร้างจากแบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้วัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (MSQ) เป็นเครื่องมือ ในการวิจัยและสั่งให้แก่ผู้ช่วยบรรณารักษ์ทั้ง 2 แผนก ๆ ละ 31 คน รวมเป็น 62 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการให้คะแนนของ Likert และวิธีการทางสถิติ Azad ได้ศึกษาทฤษฎี การปรับระดับงาน (Theory of Work Adjustment) ซึ่งกล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานหลักว่า ผู้ช่วยบรรณารักษ์ในแผนกงาน บริการจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ช่วยบรรณารักษ์ในแผนกงานเทคนิค

ผลปรากฏว่าผู้ช่วยบรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าระดับ .05 และผู้ช่วยบรรณารักษ์ในแผนกงานบริการมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ช่วยบรรณารักษ์ในแผนกงานเทคนิค ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้และ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจต่างกันในเรื่องการบริการสังคมเพียงอย่างเดียว ปัจจัยทั้ง 20 ปัจจัยที่ทำการทดสอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ Azad ยังศึกษาทฤษฎีของ Herzberg และตั้งสมมุติฐานรองว่า ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่เพิ่มความ พึงพอใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผลปรากฏว่าข้อมูลส่วนหนึ่งสนับสนุน ทฤษฎีของ Herzberg แสดงว่าทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจ

และต่อมาใน ค.ศ. 1986 Lynch and Verdin (1987: 190-202) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ซึ่งเป็นการศึกษาครั้งที่ 2 ห่างจากการศึกษาครั้งแรก 15 ปี เป็นห้องสมุดเดิมที่เคยทำวิจัย 2 แห่ง อีก 1 แห่งเป็นห้องสมุดใหม่ เพื่อศึกษาว่ามีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานระหว่างแต่ละแผนกในห้องสมุด และในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในห้องสมุดหรือไม่ โดยใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกห้องสมุดเหมือนกับการศึกษาครั้งแรก แผนกที่ศึกษา คือ แผนกจัดหา แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการ แผนกบริการยืม-คืน แผนกบริการตอบคำถาม แผนกพัฒนาทรัพยากร แผนกระบบอัตโนมัติ แผนกวารสาร และแผนกซ่อมบำรุงรักษา รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 292 คน

ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญคือ บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ทำงานในแผนกบริการตอบคำถามมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ทำงานในแผนกอื่น ๆ ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานและคาดหวังที่จะทำงาน ณ ที่เดิมต่อไป โดยมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นกว่าการวิจัยเมื่อปี 1971-72 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีเพียง 18 คน ซึ่งต่างจากการวิจัยครั้งแรกที่มีถึง 119 คน ผู้ที่ทำงานห้องสมุดมาแล้ว 2 ปี หรือต่ำกว่ามีจำนวน 56 คน การวิจัยครั้งแรกมีถึง 172 คน หัวหน้าแผนก (Department heads) มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด รองลงมาคือผู้บริหารหน่วย (Unit managers) และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (First-level supervisors) มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 3 ส่วนผู้ที่ไม่มี ความรับผิดชอบในการบังคับบัญชามีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด สรุปได้ว่าระดับของการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ตอบ 70% เป็นเพศหญิงแต่ไม่พบว่ามี ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับเพศ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่งานยืม-คืนมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
2. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ระดับของการบังคับบัญชาหรือระดับของการทำงานหรือตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. อายุการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานคือ ยิ่งอายุการทำงานมากขึ้นยิ่งพอใจในการทำงานมากขึ้นด้วย

5. ปัจจัยการบริการสังคมมีผลทำให้เจ้าหน้าที่งานบริการพึงพอใจในการทำงาน
แตกต่างจากเจ้าหน้าที่งานอื่น

ดังนั้น ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายต้องประกอบไปด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง บุคลากรจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากหรือน้อยย่อมเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ทักษะคิดนี้เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึกของจิตใจ อาจแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีปฏิกริยาต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การดำเนินงาน เป็นต้น ปฏิกริยาอาจก่อให้เกิดผลดีหรือผลเสียต่อหน่วยงานได้ สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะไม่คงที่อาจมีระดับสูงชั่วระยะหนึ่ง แล้วตกลงมาสู่ระดับต่ำได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงของสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการดำเนินงานมาก ผู้บริหารไม่ควรจะละเลย ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่กล่าวมาแล้วยืนยันให้เห็นถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัย หรือเป็นตัวแปรบ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวอาจรวบรวมเข้าด้วยกันหรือเพิ่มปัจจัยขึ้น ทั้งนี้ แล้วแต่สภาพของหน่วยงาน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์พิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากทฤษฎีของ Herzberg แล้วนำมาสรุปกำหนดกรอบแห่งความคิดในการวิจัย กำหนดตัวปัจจัยสำคัญ ๆ ซึ่งครอบคลุมสภาพเป็นจริงที่ปรากฏอยู่ (Empirical) ในสังคม ซึ่งกรอบของแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้จะประกอบด้วยตัวแปรหรือปัจจัยสำคัญ 10 ปัจจัย ดังได้กล่าวมาแล้ว

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย