



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในการบริหารงานองค์กรใด ๆ ก็ตาม ทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดและมีประโยชน์มากที่สุด เพราะเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตและเป็นทรัพยากรที่นำทรัพยากรอื่น ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานนั้น ๆ การบริหารคนหรือการบริหารงานบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และเป็นเรื่อง que ผู้บริหารต้องพิจารณาด้วยความรอบคอบเป็นพิเศษ นับตั้งแต่การเลือกสรรบุคลากร การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อรักษาบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานตลอดไป และองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ (นวนิตย์ อินทรามะ 2526: 50) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะหากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะเกิดความตั้งใจในการทำงาน เต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเห็นของตนเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงานนั้น ๆ (Green 1972: 31-41) ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากเมื่อใดก็ตามที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ผลเสียก็จะเกิดขึ้นกับหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ซึ่งผลของความไม่พึงพอใจส่วนหนึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการลาออกจากงาน หรือการย้ายงาน และการขาดงานเป็นประจำ (สาทร จริยวิธานนท์, ใน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา...2522: 241)

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ จึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในหน่วยงานห้องสมุดนั้น ความเจริญก้าวหน้าของห้องสมุดจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน ที่จะร่วมมือร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุด คือ การให้บริการแก่ผู้ใช้ และการที่ห้องสมุดจะสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ดีก็เพียงใ้คนนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานของ

บุคลากร เป็นสำคัญ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลถึงประโยชน์ของผู้เข้ารับบริการจากห้องสมุดโดยตรง

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีชื่อเดิมว่า วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา (ภาคผนวก ข) เป็นสถาบันการศึกษาและการวิจัยที่มีวัตถุประสงค์ที่จะผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี ให้การศึกษาทางด้านวิชาชีพทั้งระดับประกาศนียบัตรระดับปริญญาตรี และประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, สำนักงานอธิการบดี, กองบริการ, ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 2532: 1) การที่จะดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้สถาบันจำเป็นต้องมีห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ เพื่อทำหน้าที่รวบรวมวิทยากรต่าง ๆ ส่งเสริมการวิจัยพัฒนาการทางวิชาการของอาจารย์ ตลอดจนส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและปลูกฝังนิสัยรักการอ่านแก่นักศึกษา แต่เท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันห้องสมุดในสถาบันมีฐานะเป็นแผนกหนึ่ง อยู่ในฝ่ายบริการการศึกษา ห้องสมุดจึงไม่มีความสำคัญในฝ่ายวิชาการและการวางแผนงานด้านวิชาการ บรรณารักษ์ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนงานด้านวิชาการและหลักสูตรของวิทยาเขต (เบญจาสวัสดิ์ 2524: หน้า 155) และประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่สำคัญในเรื่องบุคลากร ซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บรรณารักษ์ซึ่งมีสถานภาพเป็นอาจารย์ต้องทำหน้าที่สอนเป็นงานหลัก และต้องปฏิบัติงานห้องสมุดควบคู่กันไปด้วย ทำให้ไม่บังเกิดผลดีกับงานห้องสมุดทั้งในด้านงานเทคนิค งานบริการ และงานบริหาร นอกจากนี้ผู้บริหารห้องสมุดบางแห่งไม่ให้การสนับสนุนห้องสมุดด้วย ทำให้ห้องสมุดไม่ได้รับการส่งเสริมให้เจริญเท่าที่ควร บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่นอกจากขาดแคลนแล้วยังมีวุฒิต่ำกว่ามาตรฐานเป็นส่วนใหญ่ และมีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ต้องเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย เจ้าหน้าที่เองก็ขาดขวัญเพราะไม่มีความมั่นคงในการทำงาน บรรณารักษ์เองก็ต้องเสียเวลาในการฝึกหัดเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีการเข้าออกอยู่เสมอ งานต่าง ๆ ก็ทำได้ไม่ต่อเนื่อง (นงลักษณ์ ไม่น่ายักจิก 2527: 105) นอกจากนี้ผู้บริหารเพียงร้อยละ 16.67 เท่านั้นที่มีความเห็นว่า จะมีแผนการปรับปรุงการดำเนินงานในด้านบุคลากรในอนาคต (ศิริพร ตั้งจิรวงษ์ 2531: 122)

จากสภาพการดำเนินงานห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ อาจเป็นผลกระทบต่อบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ทั้งในทาง

ตรงและทางอ้อม อาจทำให้ขาดขวัญหรือกำลังใจในการทำงาน ประกอบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารห้องสมุดได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด อันจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

แนวเหตุผล

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปในระดับปานกลาง และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 29 วิทยาเขต (ไม่รวมห้องสมุดคณะเพราะคณะต่าง ๆ ได้เปิดสอนที่วิทยาเขต และใช้ห้องสมุดของวิทยาเขตเป็นส่วนใหญ่) มีบรรณารักษ์ 53 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 58 คน รวมทั้งสิ้น 111 คน โดยไม่รวมผู้ที่อยู่ในระหว่างลาศึกษาต่อ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งของไทยและต่างประเทศ เอกสารที่เกี่ยวกับแบบสอบถามซึ่งใช้วัดความพึงพอใจ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ได้แก่ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานว่าเป็นบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (หากเป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ระบุสถานภาพด้วย) อายุ และระยะเวลาในการทำงานห้องสมุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยอาศัยแนวแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Brayfield and Rothe (1951: 307-311)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในองค์ประกอบต่าง ๆ ของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ 10 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (นอกเหนือจากในตอนที่ 3) และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

3. ทดสอบแบบสอบถามกับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในวิทยาลัยครู ในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง ๆ ละ 6 คน เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแห่งละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน นำแบบสอบถามมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น แล้วปรับปรุงให้เหมาะสมก่อนนำไปแจกกับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 111 คน โดยส่งแบบสอบถามด้วยตนเองในวิทยาเขตที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และใช้บริการทางไปรษณีย์ในวิทยาเขตที่อยู่ต่างจังหวัด ในระหว่างวันที่ 7 มีนาคม 2532 ถึงวันที่ 21 มีนาคม 2532

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences-SPSS)

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารห้องสมุดได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหการบริหารงานบุคคล

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือทัศนคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของงาน

องค์ประกอบต่าง ๆ ของงาน/ปัจจัยต่าง ๆ ของงาน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้

การปฏิบัติงานห้องสมุด หมายถึง การปฏิบัติงานเฉพาะในแผนกห้องสมุดเท่านั้น โดยไม่รวมงานสอนในวิชาบรรณารักษศาสตร์และวิชาอื่น ๆ

บรรณารักษ์ หมายถึง บุคลากรที่มีความรู้วิชาชีบบรรณารักษศาสตร์ เป็นบรรณารักษ์ปฏิบัติการ หรือบรรณารักษ์ในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งหัวหน้าห้องสมุด และรวมถึงบรรณารักษ์ที่ไม่มีวุฒิบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานในตำแหน่งบรรณารักษ์ด้วย และมีสถานภาพเป็นตำแหน่งอาจารย์ทั้งสิ้น

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ซึ่งมีตำแหน่งดังนี้คือ พนักงาน
ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด และลูกจ้างทั้งประจำและ
ชั่วคราว ซึ่งทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยไม่รวมนักการและภารโรง