

บทที่ ๑

บทนำ



## ความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดเป็นแหล่งวิทยาการสำคัญสำหรับการศึกษาค้นคว้าในระดับอุดมศึกษา หน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษา คือ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และทุนบำรุงศิลปวัฒนธรรม ถ้าปราศจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยย่อมไม่สามารถที่จะทำหน้าที่ดังกล่าวให้สมบูรณ์ได้ ห้องสมุดจึงมีความจำเป็นยิ่งต่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย (ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ ๒๕๒๓ : ๑) ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องพยายามดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบาย หลักสูตร และความต้องการ ของผู้ใช้ให้มากที่สุด อีกทั้งต้องติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการอยู่เสมอ โดยเฉพาะปัจจุบันนี้ ความก้าวหน้าในทางวิทยาการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและไม่หยุดยั้ง ห้องสมุดจึงต้องบริหารงานทั้งด้านเทคนิค และบริการให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการบริหารงานภายในที่ดี ทั้งการบริหารงานทั่วไปและการบริหารงานบุคคล สำหรับการบริหารงานบุคคลนั้น มีความสำคัญเพราะคนเป็นปัจจัยเบื้องต้นในการบริหารงานต่าง ๆ ในด้านการบริหาร จึงถือกันว่า คนหรือบุคลากร เป็นทรัพยากรการบริหารที่มีความสำคัญที่สุด (อูทัย บุญประเสริฐ ๒๕๒๔ : ๔-๕) ส่วนการบริหารงานห้องสมุดนั้น โรเบิร์ต อี เคมเปอร์ (Kemper ๑๙๗๑ : ๑๒) ได้กล่าวว่า "การบริหารงานบุคคลมีผลต่อจุดมุ่งหมายของห้องสมุด ซึ่งผู้บริหารมักมีจุดประสงค์หลักในการบริหาร คือ เพิ่มคุณภาพของงานบริการให้สูงสุดในขอบเขตของงบประมาณที่มีอยู่ ตลอดจนการมีบุคลากร ซึ่งได้รับการฝึกอาชีพอย่างเพียงพอ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาองค์การ... การบริหารบุคคลจึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการบริหารงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการแสดงความรู้สึกทางจิตใจ ตลอดจนการแสดงปฏิริยาต่อกัน" สำหรับความสำคัญของบุคลากรในระบบราชการไทยนั้น เมื่อพิจารณาจากงบประมาณค่าใช้จ่าย ปรากฏว่าใช้งบประมาณกว่า ๒๐ % ของรายจ่ายทั้งหมด (อมร รักษาสัจย์ และ โสรัจ สจฺริตกุล ๒๕๑๔ : ๑๕) จะเห็นได้ว่าในการบริหารหรือพัฒนาการในค่านาใจก็ตาม บุคลากรย่อมมีความสำคัญเสมอ

ในการบริหารงานห้องสมุดนั้น ผู้บริหารหรือบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงทรัพยากรต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ฯลฯ และคำนึงถึงการให้บริการใน

กันต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ หากจะมีการศึกษาถึงผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ก็มักจะคำนึงถึงงานของบรรณารักษ์มากกว่าบุคคลอื่น ทั้งที่ยังมีบุคลากรอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าปัจจัยอื่น ๆ ในห้องสมุด ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานในห้องสมุด เพราะเจ้าหน้าที่ ๆ สามารถสร้างสรรค์รวมทั้งมีส่วนช่วยเสริมสร้างให้งานในห้องสมุดก้าวหน้าหรือทำลายหรือลดงานให้ล่าช้าได้มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ดังนั้น ในการบริหารงานห้องสมุด นอกจากจะศึกษาความต้องการและทัศนคติของผู้ใช้ สำร็จความพร้อมของสิ่งพิมพ์ หรือทรัพยากรต่าง ๆ ในห้องสมุดแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ควรได้รับความสนใจศึกษามากที่สุดเช่นเดียวกัน แมวบรรณารักษ์จะเป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงานก็ตาม แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ ๆ ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน งานก็จะขาดประสิทธิภาพ ขาดความร่วมมือในระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน จะทำให้บรรณารักษะบริหารงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่ควรจะเป็น เพราะการทำงานในห้องสมุดนั้น มีลักษณะการทำงานที่ต้องร่วมกันทำเป็นหมู่คณะ ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้ หัวหน้างานจะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถ้าหากขาดความรู้เกี่ยวกับบุคคลที่ทำงานอยู่กับตน โดยทางปฏิบัติแล้ว เมื่อผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างานจะทำอะไรจะต้องอาศัยเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาอื่น ๆ ด้วย (อรุณ วัชรธรรม ๒๕๒๓ : ๘๖)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันระดับอุดมศึกษาที่มีวิวัฒนาการ เป็นเวลาช้านานแล้ว แต่ห้องสมุดต่าง ๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ และสถาบันต่าง ๆ ซึ่งให้บริการแก่คณาจารย์และนิสิตทั้ง ๑๕ คณะ และ ๕ สถาบัน ยังไม่พัฒนาไปยังจุดที่ควรจะเป็น คือ การขยายตัวในด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัยภายในมหาวิทยาลัย และความพร้อมของห้องสมุดยังไม่สอดคล้องกัน เพราะจากผลสรุปการวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าปริมาณหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดต่าง ๆ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานมาก และพบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์เข้าใช้บริหารยืมในห้องสมุดต่าง ๆ น้อย (ทองอินทร์ วงศ์ไสสร และคณะ ๒๕๒๓ : ๑๓๘-๑๔๓)

\* นอกจากนี้ยังมีปัญหาในค่านางานบริการซึ่งเจ้าหน้าที่ ๆ ส่วนหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ในห้องสมุดซึ่งมีจำนวนมาก ต่างพื้นเพ ต่างพื้นฐาน ทั้งจความต้องการและต่างทัศนคติในการที่ขอให้บริการแก่ผู้คนที่จำนวนมากที่มีความแตกต่างในด้านบุคลิกภาพเช่นนี้ ยากที่จะทำให้ทุกคนพอใจได้... (อุทัย บุญประเสริฐ ๒๕๒๔ : ๒)

สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาซึ่งทำให้ภาพพจน์ของห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังไม่ดีเท่าที่ควร เพราะไม่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เต็มที่ และเป็นสาเหตุต่อเนื่องไปถึง

ปัญหาของสถานภาพหรือความสำคัญของบุคลากรในท้องสมุคซึ่งไม่ได้รับความสนใจ เช่น ปัญหาคนไม่พอกับงาน และปัญหาสถานภาพของบุคลากรทั้งระดับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในส่วนงานสนับสนุน ซึ่งต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงานเช่นกัน รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานความรู้ ความชำนาญ และการประเมินความรับผิดชอบของบุคลากรในท้องสมุคเหล่านี้ยังไม่ได้มีการเอาใจใส่อย่างจริงจัง (อุทัย บุญประเสริฐ ๒๕๒๔: ๔-๕) จึงทำให้เจ้าหน้าที่ท้องสมุคในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนอกจากจะมีภาระหน้าที่มากแล้ว ยังไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าที่ควร แม้ว่าความก้าวหน้าภายใต้ระบบการจำแนกตำแหน่ง (Position Classification) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในท้องสมุคบางตำแหน่งจะมีโอกาสก้าวหน้าถึงระดับ ๕-๖ ก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ท้องสมุคคณะและสถาบันเหล่านั้นต้องก้าวหน้าภายใต้เงื่อนไขและนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย โดยต้องโอนไปสังกัดสถาบันวิทยบริการก่อนการพิจารณา กำหนดตำแหน่งข้าราชการให้สูงขึ้น (ทบวงมหาวิทยาลัย, จดหมายราชการ) ทั้ง ๆ ที่เจ้าหน้าที่กลุ่มนั้นยังคงต้องทำงานอยู่กับคณะและสถาบันเดิม ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาในการบังคับบัญชา และเกิดความเหลื่อมล้ำในแง่ของการพิจารณาความดีความชอบ เพราะการโอนบุคลากรในลักษณะนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ ๆ อยู่นอกจากผู้บังคับบัญชาตามสายงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิทยบริการเอง

จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว ซึ่งเป็นผลกระทบต่อนายหน้า ๆ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม อาจทำให้เจ้าหน้าที่ ๆ ขาดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งในกระบวนการบริหารงานนั้น การสร้างแรงจูงใจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการสร้างแรงจูงใจในกลุ่มผู้ทำงานให้สูงขึ้นนั้น จะทำให้ความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ทำงานเป็นไปในทางบวกเสมอ (Beach ๑๙๗๕: ๔๗๓) ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องหาทางดำเนินการทุกอย่างที่จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ ช่าง และกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบรรณารักษ์ของท้องสมุคหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงมีความประสงค์จะทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของนายหน้า ๆ รวมทั้งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและปัญหาในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลในท้องสมุคของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในท้องสมุคของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ และห้องสมุดคณะและสถาบัน

๒. เพื่อศึกษาปัญหาที่เป็นเหตุให้เกิดการกระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจ รวมทั้งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

## ขอบเขตของเรื่อง

๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในท้องสมุค ซึ่งมีตำแหน่งทางราชการต่าง ๆ กัน คือ พนักงานท้องสมุค เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด และลูกจ้าง ในที่นี้จะเรียกรวมว่า "เจ้าหน้าที่ห้องสมุด" ตามความนิยมโดยทั่วไป ทั้งนี้ไม่รวมไปถึงนักการภารโรงที่ทำงานในท้องสมุค

๒. หอสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในที่นี้หมายถึง หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดสถาบันที่มีการดำเนินงานอย่างมีระบบตามระเบียบวิธีการทางบรรณารักษศาสตร์ และมีบรรณารักษ์หรืออาจารย์ที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้บริหารงาน ทั้งนี้ไม่รวมห้องสมุดของภาควิชาต่าง ๆ ในคณะ

๓. ผู้วิจัยถือว่าคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามมีน้ำหนักเท่ากัน และสามารถนำคะแนนมาประเมินค่าความพึงพอใจในการทำงานได้

๔. คำตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานถือเป็นความรู้สึกพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระหว่างปีการศึกษา ๒๕๒๕

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มบุคคลในอาชีพต่าง ๆ นั้นมีเป็นจำนวนมาก แต่ได้คัดเลือกสำรวจเฉพาะผลงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้มากที่สุด โดยแยกเป็นงานวิจัยต่างประเทศและในประเทศไทย ดังนี้

### งานวิจัยในต่างประเทศ

ปี ค.ศ. ๑๙๗๓ ซุซัน แพทเทอร์สัน วาฮา (Wahba ๑๙๗๔: ๒๓๗-๒- A) ได้ทำวิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปริญญาตรี เรื่อง ความพึงพอใจ แรงจูงใจ และการทำงานของบรรณารักษ์

โดยทดสอบกับทฤษฎีของมาสโลว์\* (Maslow) และทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก\* (Herzberg) เพื่อค้นหา เหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบรรณารักษ์และพยายามสืบหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและแรงจูงใจในกรทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความเต็มใจที่จะจากไป (The willingness to leave) ด้วยการใช้แบบสอบถามที่สร้างจากแบบมาตรฐานและถูกต้อง ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษงานเทคนิค งานบริการ และผู้บริหารห้องสมุดจำนวน ๒๐๒ คน ในห้องสมุดเพื่อการศึกษา ๒๓ แห่ง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ พบว่า บรรณารักษ์ดังกล่าว ไม่พึงพอใจอย่างมากต่อความก้าวหน้า ค่าจ้าง และความรู้สึกไม่มั่นคง บรรณารักษ์เพศหญิงจะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการควบคุมงาน ค่าจ้าง และความก้าวหน้ามากกว่าเพศชาย และบรรณารักษ์ทั้ง ๒ เพศ ต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมีความพึงพอใจในการทำงาน ควบคุมงาน ค่าจ้าง และความก้าวหน้าในระดับสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายงานเทคนิค และบรรณารักษ์งานบริการ

นอกจากนี้ ยังพบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านการควบคุมงานและความก้าวหน้าสัมพันธ์กับแรงจูงใจในระดับปานกลาง และภูมิหลังหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเลย

✓ ต่อมาในปี ค.ศ. ๑๙๗๖ สตีเวน ชีโอโกะ ชิว (Chwe ๑๙๗๖: ๓๔-๑๔๕) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๕๕ แห่งในสหรัฐอเมริกา ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากบรรณารักษ์แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการจำนวน ๑๔๓ คน และบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ๑๗๐ คน โดยสร้างแบบสอบถามซึ่งใช้แบบสอบถามมาตรฐานที่สามารถวัดความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมินนิโซตา (The Minnesota Satisfaction Questionnaire - MSQ) เป็นแบบอย่างและสังเกตกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพื่อหาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างบรรณารักษ์แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการ กับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ผลการวิจัยปรากฏว่า บรรณารักษ์ทั้ง ๒ กลุ่ม มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และบรรณารักษ์แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในด้านความคิดริเริ่ม การบริการ สังคม การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน จริยธรรม และเงินค่าตอบแทน

\* ดูรายละเอียดเพิ่มเติมหน้า ๑๖ และ ๒๐ ตามลำดับ

ต่อมาในปี ค.ศ. ๑๙๗๕ อาซาฮอลส่าห์ อะซัด (Azad ๑๙๗๕: ๒๓๙-๔ A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (Paraprofessional Librarians) โดยเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์ซึ่งทำงานบริการและบรรณารักษ์งานเทคนิค ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๔ แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania), โอไฮโอ (Ohio) และรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก (West Virginia) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งสร้างจากแบบสอบถามมาตรฐานซึ่งใช้วัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินนิโซตา (MSQ) เป็นเครื่องมือในการวิจัยและส่งให้แก่บรรณารักษ์ทั้ง ๒ แผนก ๆ ละ ๓๑ คน รวมเป็น ๖๒ คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการให้คะแนนของลิเคิร์ต (Likert Type Scale) และวิธีการทางสถิติ

อะซัด ได้ศึกษาทฤษฎีการปรับระดับงาน (Theory of Work Adjustment) ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานหลักว่า บรรณารักษ์ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ในแผนกงานบริการจะมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ในแผนกงานเทคนิค ผลปรากฏว่าบรรณารักษ์ทั้ง ๒ กลุ่ม มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าระดับ ๐.๕ และบรรณารักษ์ในแผนกงานบริการมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในแผนกงานเทคนิค ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และบรรณารักษ์ทั้ง ๒ กลุ่มมีความพึงพอใจต่างกันในเรื่องการบริการสังคมเพียงอย่างเดียว

นอกจากนี้ อะซัดยังศึกษาทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) และตั้งสมมุติฐานรองว่า ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่เพิ่มความพึงพอใจ และปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผลปรากฏว่า ข้อมูลส่วนหนึ่งสนับสนุนทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก แสดงว่าทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขวิทยามีผลต่อความพึงพอใจ

ในการวิจัยของ ชิว และ อะซัด ต่างก็ใช้แบบสอบถามมาตรฐานเดียวกัน คือ ใช้แบบสอบถามของมหาวิทยาลัยมินนิโซตา และผลการวิจัยตรงกัน คือ บรรณารักษ์งานบริการมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์งานเทคนิค และการบริการสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของบรรณารักษ์

ผลงานล่าสุดที่พบคือ การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ใน

วิทยาลัยชุมชน เปรียบเทียบกับบรรณารักษ์ในคณะของมหาวิทยาลัย ซึ่ง วิลเลียม อิมิล ลินด์สโตรม (Lindstrom ๑๙๘๐ : ๒๐๕๑- A) ได้ทำในปี ๑๙๘๐ โดยมีจุดประสงค์ที่จะพิจารณาว่า บรรณารักษ์ในวิทยาลัยชุมชนมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ในคณะของมหาวิทยาลัยหรือไม่ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบคำถามเปิด (Open ended Questionnaire) ซึ่งรวบรวมขึ้นจากกรณีลักษณะงาน (The Job Descriptive Index) ส่งไปยังบรรณารักษ์ในวิทยาลัยชุมชนและคณะในมหาวิทยาลัยในรัฐแคลิฟอร์เนีย (California) รวมทั้งมหาวิทยาลัยและสถาบันซึ่งสอนระดับปริญญาตรี โท และเอก และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ในวิทยาลัยชุมชนมีความพึงพอใจในการทำงานและค่าจ้างสูงกว่าบรรณารักษ์ในคณะของมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญ และบรรณารักษ์ในวิทยาลัยชุมชนยังพอใจในโอกาสก้าวหน้ามากกว่าบรรณารักษ์ในคณะของมหาวิทยาลัย แม้ว่า จะไม่มีหลักฐานแสดงว่า บรรณารักษ์ในวิทยาลัยชุมชนจะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าก็ตาม และบรรณารักษ์ทั้ง ๒ กลุ่ม ต่างก็มีความพึงพอใจต่อผู้ควบคุมงาน และผู้ร่วมงาน ผู้วิจัยได้สรุปว่า จากการพิจารณาคะแนนทั้งหมด ปรากฏว่า บรรณารักษ์ในวิทยาลัยชุมชนมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ในคณะของมหาวิทยาลัย

งานวิจัยในประเทศไทย

ในปี พ.ศ.๒๕๑๖ สุขุม นิลเชษฐ์ (๒๕๑๖ : ๑๘-๔๐) ได้ทำวิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต เรื่อง "ขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา" เสนอต่อวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร เพื่อให้ทราบถึงสภาพทางจิตใจ รวมทั้งองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานของบรรณารักษ์ในสังกัดกรมวิสามัญ โดยมุ่งศึกษาถึงระดับขวัญ และเปรียบเทียบขวัญของบรรณารักษ์ในภาคกลางและส่วนภูมิภาค และเปรียบเทียบองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อระดับขวัญของบรรณารักษ์ทั้ง ๒ กลุ่ม ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ ๑๒๕ คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มในทางเกือบทึ่ และระดับขวัญขององค์ประกอบต่าง ๆ คือ สถานที่ทำงาน วุฒิ เงินเดือน และอายุ ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องเพศ พบว่าเพศชายมีระดับขวัญต่ำกว่าเพศหญิง เล็กน้อย และปรากฏว่าในค่านความสะกดสบาย ความพอใจในการทำงาน และภาระความรับผิดชอบ น่าจะมีความสำคัญในการส่งเสริมความรู้สึกต่อขวัญ

ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๒๔ อูโรพรณ หล่อศิริ (๒๕๒๔ : ง-จ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์



ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และตรวจสอบสภาพความพอใจรวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของบรรณารักษ์ทั้ง ๒ ฝ่าย โดยส่งแบบสอบถามแก่บรรณารักษ์ ๕๐ คน ปรากฏว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และหาคัดรายการเพียงอย่างเดียว คือการบริการสังคม และปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้ง ๒ ฝ่าย มีความพอใจในการทำงานสูง คือการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ดีในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจในการทำงาน คือสถานภาพทางสังคม เป็นปัจจัยที่กระทบความพึงพอใจเป็นอันดับ ๑ ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจอันดับต่อ ๆ มา คือ ความก้าวหน้าในฐานะตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นโยบายของห้องสมุด การยอมรับนับถือ และหัวหน้าที่สามารถและยุติธรรม

จะเห็นได้ว่า วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต หรืองานวิจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น มักมีจุดประสงค์ และวิธีวิจัยในแนวเดียวกัน คือ ต้องการศึกษาสภาพของความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มบุคคลในอาชีพต่าง ๆ ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และส่วนใหญ่จะเป็นการวิจัยในสาขาวิชาอื่น ๆ สำหรับการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจทางค่านิยมบรรณารักษศาสตร์ยังมีน้อยเท่าที่สำรวจพบมีเพียง ๒ เรื่องเท่านั้น ซึ่งล้วนแต่ศึกษาความพึงพอใจของบรรณารักษ์ทั้งสิ้น และยังไม่พบว่ามีผู้ใดศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมาก่อนเลย

ขอบเขตของการวิจัย

๑. การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดต่าง ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด และลูกจ้าง ซึ่งทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยไม่รวมบรรณารักษ์ นักการ และภารโรง

๒. ห้องสมุดต่าง ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ทำการวิจัยได้แก่ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ และห้องสมุดคณะและสถาบันในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีการดำเนินการตามระเบียบวิธีการทางบรรณารักษศาสตร์ โดยไม่รวมห้องสมุดของภาควิชาต่าง ๆ ในคณะ

สมมุติฐาน

ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม ซึ่งจำแนกตามตำแหน่งทางราชการ

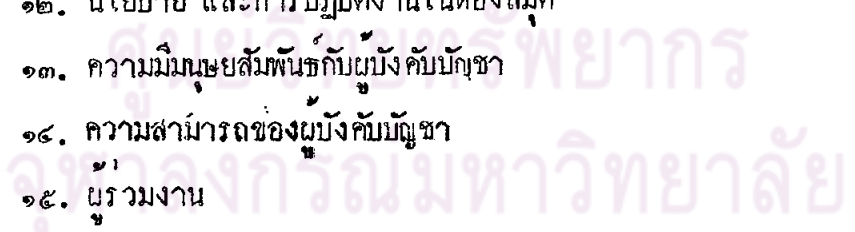


วิธีดำเนินการวิจัย

๑. ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ (เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน และการทำงาน of เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจากหนังสือ วารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

๒. สร้างแบบสอบถามสำหรับถามเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดต่าง ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน ๑๑๐ คน โดยสร้างแบบสอบถามตามแนวของแบบสอบถาม (MSQ) ประกอบด้วยคำถาม ๑๐๐ ข้อ แบ่งเป็น ๒๐ ปัจจัย คือ

- ๑. งานที่ได้รับมอบหมาย
- ๒. ความสามารถในการทำงาน
- ๓. ความสำเร็จในการทำงาน
- ๔. ความรับผิดชอบในการทำงาน
- ๕. กิจกรรมในระหว่างการทำงาน
- ๖. ความคิดริเริ่ม
- ๗. ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน
- ๘. ความมีอิสระในการทำงาน
- ๙. ระเบียบวินัยในการทำงาน
- ๑๐. ความก้าวหน้าในการทำงาน
- ๑๑. ค่าตอบแทน
- ๑๒. นโยบาย และการปฏิบัติงานในห้องสมุด
- ๑๓. ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ๑๔. ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
- ๑๕. ผู้ร่วมงาน
- ๑๖. การยอมรับนับถือ
- ๑๗. สถานภาพทางสังคม
- ๑๘. การบริการสังคม
- ๑๙. ความมั่นคงในการทำงาน
- ๒๐. สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ





แบบสอบถามจะทำการทดสอบ (Pre-test) และปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนที่จะส่งไปยังเจ้าหน้าที่ทั้ง ๑๑๐ คน โดยการส่งแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง (Self-delivered Questionnaire)

๓. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยแจกแจงความถี่ หากกระจายและวิเคราะห์ผลตามวิธีของ Likert Scale (Oppenheim ๑๙๖๖: ๑๓๗-๑๔๒) และนำมาหาค่าเฉลี่ยตามสูตร

$$\bar{X} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบ}}{\text{จำนวนเจ้าหน้าที่} \times \text{จำนวนคำถาม}}$$

๔. สรุปและเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- ๒. ได้ทราบถึงปัญหาและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- ๓. เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกิดกำลังใจในการทำงาน อันเป็นประโยชน์ในการบริหารงานในห้องสมุด

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การอย่างดีที่สุด การที่จะเกิดความพอใจหรือไม่พอใจนั้น เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ โดยเฉพาะจากสภาพของงานที่ทำ (Strauss and Sayles ๑๙๖๗ : ๑๔๒-๑๔๓)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด คือ บุคลากรซึ่งมีวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือวุฒิปริญญาตรีสาขาอื่น ๆ ซึ่งมีใช้สาขาบรรณารักษศาสตร์ และปฏิบัติงานในห้องสมุดในตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งมีใช้ตำแหน่งบรรณารักษหรือผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ตำแหน่งต่าง ๆ ทางราชการ ดังต่อไปนี้

พนักงานห้องสมุด คือ ตำแหน่งทางราชการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด ซึ่งจะต้องมีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาการชั้นสูงทางบรรณารักษศาสตร์ หรือทางอื่นที่ ก.พ. กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนี้ เป็น

ตำแหน่งที่สามารถก้าวหน้าจากระดับ ๒ ถึง ระดับ ๖ ได้ในระบบการจำแนกตำแหน่ง โดยระดับ ๒ - ๔ เป็นไปโดยอัตโนมัติตามระดับเงินเดือนที่เพิ่ม แต่ระดับ ๕ - ๖ จะต้องมีการประเมินผลงานว่ามีปริมาณมากพอ จึงจะเสนอให้ ก.พ.พิจารณาเพื่อปรับระดับได้

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด คือ ตำแหน่งทางราชการ ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด ซึ่งจะต้องมีวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรทางบรรณารักษศาสตร์ หรือวิชาการศึกษา หรือเทียบเท่า เป็นตำแหน่งที่สามารถก้าวหน้าจากระดับ ๑ - ๕ ในระบบการจำแนกตำแหน่ง โดยระดับ ๑ - ๓ เป็นไปโดยอัตโนมัติตามระดับเงินเดือนที่เพิ่ม แต่ระดับ ๔ - ๕ จะต้องมีการประเมินผลงานในสายงานนั้น ๆ เช่นเดียวกับพนักงานห้องสมุด จึงจะปรับระดับได้

เจ้าหน้าที่ธุรการ คือ ตำแหน่งทางราชการ ของเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ จะต้องมีความรู้การศึกษา ระดับประกาศนียบัตรประโยคมัธยมศึกษาตอนต้น สายสามัญ หรือมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพเป็นอย่างต่ำ เป็นตำแหน่งที่สามารถก้าวหน้าจากระดับ ๑ - ๕ ในลักษณะเดียวกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งซึ่งมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดน้อยไม่เพียงพอต่องาน ก็มักจะมีการยืมตัวเจ้าหน้าที่ธุรการมาปฏิบัติงานในห้องสมุด อาจเป็นการยืมชั่วคราว หรือยืมถาวรก็ได้

เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด คือ ตำแหน่งทางราชการ ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพิมพ์ดีด ทำสำเนาเอกสารด้วยเครื่องพิมพ์ดีด เครื่องอัดสำเนา หรือเครื่องถ่ายเอกสารในแผนกงานต่าง ๆ ต้องมีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเป็นอย่างต่ำ และสามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยไม่น้อยกว่านาทีละ ๓๕ คำ ภาษาต่างประเทศไม่น้อยกว่านาทีละ ๔๐ คำ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดมี ๓ ระดับ คือ ระดับ ๑ - ๓

ลูกจ้าง คือ บุคคลที่หน่วยงานราชการ รับไว้ทำงานและจ่ายค่าจ้างตามระเบียบว่าด้วยการจ่ายค่าจ้างของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๑๒ ไม่มีข้อกำหนดคุณสมบัติ แต่พิจารณาว่าจ้างโดยอนุโลมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบราชการพลเรือน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

ลูกจ้างประจำ หมายถึงลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำ มักจะจ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน มีสิทธิเท่าข้าราชการทุกอย่าง ยกเว้นการโอน หรือย้าย และไม่มีกำหนดเวลาว่าจ้าง

ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างที่จ้างไปปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว หรือมีกำหนดเวลาจ้างไม่เกินปีงบประมาณ อาจเป็นรายเดือน รายวัน เป็นต้น มักจ้างด้วยเงินนอกงบประมาณ ซึ่งเป็นเงินรายได้ของหน่วยงานที่จ้าง ลูกจ้างชั่วคราวไม่มีสิทธิ์ใช้สวัสดิการอย่างข้าราชการทั่วไป

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน รวมทั้งบรรยากาศในที่ทำงาน ที่มีส่วนสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย