

ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเย็บ-คั่นของห้องสมุดมหาวิทยาลัย



นางภาวณา เขมะรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2533

ISBN 974-577-179-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

016680

๒ 10911208

JOB SATISFACTION AMONG CIRCULATION STAFF  
IN UNIVERSITY LIBRARIES

Mrs. Pawana Kemaratana

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts  
Department of Library Science  
Graduate School  
Chulalongkorn University

1990

ISBN 974-577-179-1



หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยิ้ม-คืนของห้องสมุด  
มหาวิทยาลัย

โดย

นางภาวณา เชมะรัตน์

ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรวรรณ ภัคดีบุตร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รองศาสตราจารย์ศจี จันทวิมล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรภักย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี ลีปสนธิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จีรวรรณ ภัคดีบุตร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(รองศาสตราจารย์ศจี จันทวิมล)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพนมิมล กุลบุญ)



ภาวณา เขมะรัตน์ : ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุด  
มหาวิทยาลัย (JOB SATISFACTION AMONG CIRCULATION STAFF IN UNIVERSITY  
LIBRARIES) อ. ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. จีรพรรณ ภัคติบุตร ; อ. ที่ปรึกษา ร่วม :  
รศ. ศศิ สันทวิมล, 168 หน้า. ISBN 974-577-179-1

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และลำดับ  
ความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้น ตลอดจนศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของ  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม  
อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่เจ้าหน้าที่งานยืม-คืน มีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐาน คือ  
(1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (4) ความ  
รับผิดชอบ (5) การได้รับการยอมรับนับถือ (6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน  
(7) นโยบายและการบริหาร

ส่วนอีก 3 ปัจจัย คือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าและเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า  
ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน จากการทดสอบ 3 ปัจจัยนี้ด้วยค่า t-test และแบบสองหาง พบว่าทั้ง 3 ปัจจัยมีผลทำ  
ให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างจากปัจจัยอื่น 7 ปัจจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนห้องสมุดมหาวิทยาลัย เรียง  
ตามลำดับ 1-10 ปรากฏผลดังนี้ (1) เงินเดือน (2) ความก้าวหน้า (3) ความสำเร็จในการทำงาน  
(4) - . (5) ความรับผิดชอบ (6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (7) ลักษณะของงานที่  
ปฏิบัติ (8) - . (9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (10) การได้รับการยอมรับนับถือ, สภาพแวดล้อมในการ  
ทำงาน, วิธีการปกครองบังคับบัญชาและนโยบายและการบริหาร

ศูนย์วิทยพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา ..... บรรณารักษศาสตร์ .....  
สาขาวิชา ..... บรรณารักษศาสตร์ .....  
ปีการศึกษา 2532 .....

ลายมือชื่อนิติ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ร่วม .....



PAWANA KEMARATANA : JOB SATISFACTION AMONG CIRCULATION STAFF  
IN UNIVERSITY LIBRARIES. THESIS ADVISOR : ASST. PROF.  
CHIRAWAN BHAKDIBUTR, Ph.D. ; THESIS CO-ADVISOR : ASSO.  
PROF. SACHI CHANDAVIMOL, 168 PP. ISBN 974-577-179-1

The purposes of the study were to study factors affecting Job satisfaction, orders of factors, and level of job satisfaction of circulation staff in university libraries.

The findings are that the level of job satisfaction of the circulation staff are found to be moderate and above total mean on the following seven factors : (1) achievement, (2) the work itself, (3) working conditions, (4) responsibility, (5) recognition, (6) interpersonal relations-supervisor and peers, (7) company policy and administration. There are three factors lower than total mean : (1) supervision-technical, (2) advancement and (3) salary. From the t-test and 2-Tail Prob. of three factors, all three factors are found to be significantly different factors affecting job satisfaction.

The factors affecting the job satisfaction of circulation staff are found in the following orders : (1) salary, (2) advancement, (3) achievement, (4) -, (5) responsibility, (6) interpersonal relations-supervisor and peers, (7) the work itself, (8) -, (9) supervision-technical, (10) recognition, working conditions, supervision-technical, and company policy and administration.

ศูนย์วิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา ..... บรรณารักษศาสตร์  
สาขาวิชา ..... บรรณารักษศาสตร์  
ปีการศึกษา 2532 .....

ลายมือชื่อนิติ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรพรรณ ภัคตีบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แจง และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด ตลอดจนความช่วยเหลือของรองศาสตราจารย์ศจี จันทวิมล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาให้คำปรึกษาตลอดมา ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของกรรมการทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการตรวจแก้ไข วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สากล จรรย์วิทยานนท์ ผู้อ่าน ตรวจทาน และให้ข้อเสนอแนะในเรื่องแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณวนิดา ไมตรีจิตต์ ที่ช่วยเหลือทางด้านการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำในเรื่องสถิติ ขอขอบคุณ อาจารย์ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ สำนักบรรณสารการศึกษาศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเพื่อน ๆ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ทุกคน โดยเฉพาะคุณนิลปดา นาคะประทีป และคุณละออร รอดมณี ที่ได้ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่งานยืม-คืนห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคคลอื่น ๆ ที่มีได้เอ่ยนามมา ณ ที่นี้ แต่ได้มีส่วนช่วยเหลือ และสนับสนุนทั้งกำลังกายและกำลังใจแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างมาก จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ภาวณา เขมะรัตน์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่	
1    บทนำ	
ความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมุติฐานในการวิจัย .....	3
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
วิธีดำเนินการวิจัย .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย .....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
งานวิจัยในประเทศไทย.....	8
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	12
2    แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและงานยืม-คืน .....	16
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน .....	17
ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg .....	19
บริการยืม-คืน .....	23
ปรัชญาในการให้บริการยืม-คืน .....	23
บริการยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย .....	23
หน้าที่และความรับผิดชอบของบริการยืม-คืน	
ต่อผู้ใช้ห้องสมุด .....	25
บุคลากรของงานบริการยืม-คืน .....	34

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย	
	ประชากร .....	37
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	38
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	41
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
	แบบวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน .....	43
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45
	ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	46
	ตอนที่ 2 สภาพความพึงพอใจในการทำงานของ เจ้าหน้าที่เยี่ยม-คืน .....	58
	ตอนที่ 3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน .....	73
	ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการที่จะสร้างความ พึงพอใจในการทำงาน .....	74
	ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....	77
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย .....	82
	การอภิปรายผลการวิจัย .....	85
	ข้อเสนอแนะการปรับปรุง .....	97
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	101
	บรรณานุกรม .....	102



บทที่	หน้า
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก	หนังสือขอความกรุณาในการตอบแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น 114
ภาคผนวก ข	แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในประเทศไทย ..... 115
ภาคผนวก ค	หนังสือขออนุญาตและขอความร่วมมือในการ แจกแบบสอบถาม ..... 116
ภาคผนวก ง	หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ..... 117
ภาคผนวก จ	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ..... 118
ภาคผนวก ฉ	ตารางที่ 27 ..... 131
ภาคผนวก ช	ตารางที่ 28 ..... 139
ภาคผนวก ซ	การแบ่งส่วนราชการของห้องสมุดต่าง ๆ ..... 140
ประวัติผู้เขียน	..... 168

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน .....	45
2	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามอายุ .....	46
3	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามการสมรส .....	47
4	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามวุฒิการศึกษา .....	48
5	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด....	49
6	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามสถานภาพ .....	50
7	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามตำแหน่ง .....	51
8	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ .....	52
9	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามระดับเงินเดือนที่ได้รับ .....	54
10	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามรายได้จากการทำกิจกรรมพิเศษ....	55
11	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามการผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทำงาน ในห้องสมุดและประสบการณ์การดูงานตามห้องสมุดอื่น ๆ .....	56
12	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาโดยตรง....	56
13	กลุ่มเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำแบ่งตามการทำงานพิเศษอื่น ๆ ที่ได้ รับมอบหมาย .....	57
14	แสดงค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนรวมของปัจจัยแต่ละปัจจัย .....	59
15	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำ ในปัจจัย การได้รับการยอมรับนับถือเป็นรายชื่อ .....	60
16	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำ ในปัจจัย ความสำเร็จในการทำงานเป็นรายชื่อ .....	61
17	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำ ในปัจจัย ความก้าวหน้าเป็นรายชื่อ .....	62
18	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-ค้ำ ในปัจจัย เงินเดือนเป็นรายชื่อ .....	64

ตารางที่	หน้า
19	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืน ในปัจจัย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นรายชื่อ ..... 65
20	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืน ในปัจจัย วิธีการปกครองบังคับบัญชาเป็นรายชื่อ ..... 66
21	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืน ในปัจจัย ความรับผิดชอบเป็นรายชื่อ ..... 67
22	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืน ในปัจจัย นโยบายและการบริหารเป็นรายชื่อ ..... 68
23	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืน ในปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายชื่อ ..... 69
24	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืน ในปัจจัย ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นรายชื่อ ..... 71
25	แสดงค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าที่ และการทดสอบแบบสองหาง ..... 72
26	แสดงจำนวนร้อยละและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืน..... 73
27	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยง เบนมาตรฐาน และลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วน รวมของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืน ..... 131
28	แสดงการเปรียบเทียบลำดับที่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวม ของเจ้าหน้าที่งานเยี่ยม-คืนที่มีต่อปัจจัย 10 ปัจจัย ระหว่างตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 จากแบบสอบถาม ..... 139



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	วจรแรงจูงใจของมนุษย์ .....	18
---	----------------------------	----



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย