



ความเป็นมาของปัญหา

สถาบันการศึกษาทุกแห่งยอมรับว่า การจัดการศึกษานั้น "ห้องสมุด" เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งส่วนหนึ่งซึ่งจะขาดเสียไม่ได้ เพราะแนวความคิดใหม่ในการจัดการศึกษานั้นมีใจมุ่งให้ครูสอนเป็นผู้ป้อนวิชาความรู้ แก่นักเรียน นักศึกษาอย่างเดียว หากมุ่งให้ครูสอนเป็นผู้แนะแนวทางการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา เพื่อให้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเอง<sup>2</sup> โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาระดับอุดมศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีบทบาทต่อการเรียนการสอนมาก เป็นเสมือนศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และข้อเท็จจริงในแขนงวิชาต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิชาการโดยตรง และ เรื่องราวที่เป็นที่สนใจของผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีส่วนสำคัญในอันที่จะส่งเสริมหน้าที่ของมหาวิทยาลัยให้สมบูรณ์ทั้งในด้านการศึกษาและการวิจัย โดยการจัดหาหนังสือวัสดุอุปกรณ์การสอนที่เหมาะสมมาไว้อย่างเพียงพอ ช่วยให้มีการใช้หนังสือและวัสดุอุปกรณ์อย่างกว้างขวางทั้งในหมู่นิสิตและอาจารย์<sup>3</sup> ดร. วิจิตร ศรีสอาน กล่าวว่

"ห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญเป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย เป็นความรู้สึกของคนในมหาวิทยาลัยทุกประเภท.....มหาวิทยาลัยจะต้องมีหน่วยงานภายในเรียกว่า หน่วยบริการทางวิชาการ หน่วยนี้คือห้องสมุด เพราะเป็นแหล่งรวบรวมสิ่งมีชีวิต การจะจัดความมหาวิทยาลัยดี มีมาตรฐานมักดูที่บริการของห้องสมุด"<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Ward G. Reeder, A First Course in Education (New York : The Macmillan Co., 1950), p. 414.

<sup>2</sup> กรมวิสามัญศึกษา, หน่วยศึกษานิเทศ, ห้องสมุดกับการสอน (พระนคร: หน่วยศึกษานิเทศ กรมวิสามัญศึกษา, 2519), หน้า ก.

<sup>3</sup> สุทธิศักดิ์ อ่ำพันวงษ์, บรรณารักษ์ 2505. (พระนคร: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2505), หน้า 26.

<sup>4</sup> วิจิตร ศรีสอาน และคนอื่น ๆ, "สถานภาพของห้องสมุดและบุคลากร," วารสารห้องสมุด 19 (มกราคม-กุมภาพันธ์, 2518): 26.

โดยทั่วไปห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งย่อมทำการคัดเลือก จัดหา เอกสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ตลอดจนความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุดไว้อย่างพร้อมเพรียง แต่ผู้ใช้ห้องสมุดจะประสบปัญหาสำคัญ คือ ปัญหาการค้นหาข้อเท็จจริง หรือความรู้ที่ต้องการ หรือหนังสือ และวัสดุเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้ใช้ห้องสมุดกำลังศึกษาค้นคว้าอยู่ในเอกสาร หรือหนังสือประเภทใด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่ทันสมัย จึงได้จัดให้มีบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ บริการที่สำคัญประการหนึ่งคือ บริการตอบคำถาม เพื่อให้บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย ตลอดจนตอบคำถามต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้ความสะดวกแก่ผู้อ่าน<sup>1</sup> ซึ่งเรียกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีส่วนสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับการจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมาก เพราะบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจำเป็นต้องใช้บัตรรายการ เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาคำตอบที่ต้องการวิธีหนึ่ง ผู้ทำหน้าที่จัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ คือ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่-และทำบัตรรายการหนังสือ ซึ่งทำหน้าที่ปฏิบัติงานเทคนิคส่วนหนึ่งของห้องสมุด งานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือจะช่วยเสริมให้งานบริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าเป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทางอ้อม ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มักไม่ใคร่รู้จักบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ

ถ้าเราพิจารณาว่าห้องสมุดเปรียบเสมือนหัวใจของมหาวิทยาลัย หรือศูนย์ข่าวสารของชุมชนแล้ว การทำบัตรรายการอาจเปรียบเสมือนหัวใจของห้องสมุด หรือสำคัญยิ่งกว่านั้น คือ เปรียบเสมือนสมองของห้องสมุด เป็นสมองอันมีมาที่สร้างสมขึ้นด้วยการใช้กำลังปัญญาติดต่อกันมาหลายชั่วคนของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์, การบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า (กรุงเทพมหานคร:ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2519), หน้า 3.

<sup>2</sup>อัมพร ทีชะระ, เลขหมู่และบัตรหลักสำหรับหนังสือภาษาไทย (กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2519), หน้า 46.

งานหลักของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ คือ การวิเคราะห์เนื้อเรื่องของหนังสือเพื่อกำหนดเลขหมู่ และทำบัตรรายการสิ่งพิมพ์ทุกประเภทตลอดจนโสตทัศนวัสดุ และวัสดุการศึกษาอื่น ๆ ของห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตลอดจนการจัดเก็บและรักษาบัตรรายการของห้องสมุด แกะไขปรับปรุงจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการให้ทันสมัย และจำหน่ายบัตรรายการที่เลิกใช้ออกจากตู้บัตร นอกจากนั้นฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือจะต้องให้ความร่วมมือกับฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้งานบริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพ<sup>1</sup>

เนื่องจากงานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับงานบริการตอบคำถาม เป็นงานหลักในด้านการให้บริการของห้องสมุดซึ่งจะขาดเสียมิได้ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จึงมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานด้านการบริการของห้องสมุด

มนุษย์มีความสามารถในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน<sup>2</sup> โดยทั่ว ๆ ไปมนุษย์ย่อมมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งในค่านิยมและความต้องการ มีความแตกต่างกันในความต้องการงานอาชีพ ความพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นมีคุณค่า ความคาดหวังที่จะได้รับจากงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงานย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันอาจมีชั้นของความพอใจหรือความไม่พอใจในงานชนิดเดียวกันหรืองานต่างชนิดกัน<sup>3</sup> ความพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อสถาบันและต่อบุคคลอย่างยิ่ง การวัดสภาพความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อจะได้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลต่อธรรมชาติของการทำงาน และสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งจะ

<sup>1</sup>Guy R. Lyle, The Administration of the College Library, 4th ed. (New York : H.W. Wilson, 1974), pp.52-53.

<sup>2</sup>Harold J. Leavitt, Managerial Psychology, 3 d ed. (Chicago: University of Chicago Press, 1972), p.34.

<sup>3</sup>Edwin A. Locke, "What is Job Satisfaction," Organizational Behavior and Human Performance 4 (1969) : 314.

วัดได้จากหัวข้อเฉพาะของงานและสภาพแวดล้อมของงาน

"กล่าวโดยทั่วไปการทำงานนั้น หากทุกคนได้ฝึกฝนมาแล้ว ย่อมทำงานได้ดัดเทียมกันเสมอ แต่ความดัดเทียมกันย่อมมีความแตกต่างกัน ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผลงานแตกต่างกัน คือ ความสามารถในการทำงาน และสิ่งที่มีอิทธิพลเสริมสร้างการทำงาน คือ ความพอใจในการทำงานนั้น ๆ คนเราหากได้ทำงานที่เราพอใจ หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ มีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมดีกว่า ถ้าเปรียบเทียบผลงานของผู้ที่ทำงานด้วยความจำใจ หรือ เพียงปฏิบัติตามตามหน้าที่"<sup>1</sup>

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทั้งบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาและทำบัตรรายการหนังสือ และบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ต่างก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันในอันที่จะทำให้งานของห้องสมุดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจะยิ่งมีประสิทธิภาพสูงขึ้นหากทุกฝ่ายปฏิบัติงานด้วยความพอใจ องค์ประกอบของความพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายประการ หากได้ทำการค้นคว้าวิจัยถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายแล้ว ความรู้ความเข้าใจในสภาพความพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสองฝ่ายจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจวางแผนการบริหารงานบุคคล และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน และช่วยให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารที่ได้ตั้งไว้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พยายามรวบรวมข้อมูลที่ไ้มีผู้วิจัยมาแล้ว เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมประสิทธิผลให้เกิดแก่หน่วยงาน

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพอใจในการปฏิบัติ

<sup>1</sup> สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, พิมพ์ครั้งที่ 2. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2519), หน้า 275-276.

งานของบรรณารักษ์ในประเทศไทยมีไม่มากนัก มีเพียงงานวิจัยของ สุชุม นิลเชษฐ์ เพียงเรื่องเดียวที่มีความคล้ายคลึงกับเรื่องความพอใจในการปฏิบัติงาน คือ งานวิจัยเรื่อง "ขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรียนราษฎร์" สำหรับงานวิจัยในสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผู้วิจัยกันแพร่หลายทั้งในประเทศและต่างประเทศพอที่จะยึดถือเป็นหลักการสำหรับอ้างอิงสนับสนุนแนวความคิดเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานได้มีดังนี้

### งานวิจัยในต่างประเทศ

ในปี ค.ศ. 1942 แดเนียล แคทซ์ นาธาน แมคโคบี และ แนนซี ซี มอส์ (Daniel Katz, Nathan Maccoby, and Nancy C. Morse) ได้วิจัยเกี่ยวกับผลิตผลการนิเทศและขวัญในบริษัทประกันภัย (Prudential Insurance Company) ซึ่งเป็นบริษัทที่มีคนงานถึงหมื่นคน คณะผู้วิจัยได้เลือกประชากร 2 กลุ่ม คือ พนักงาน 419 คน และผู้ทำหน้าที่นี้เทศงาน 24 คน โดยการสุ่มตัวอย่างให้เป็นตัวแทนที่ดีทั้งในด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถเกี่ยวกับผลผลิตเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามตั้งไว้ 7 หัวข้อ และให้ตอบโดยเสรี คณะผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่เป็นเครื่องชี้ความพอใจ 4 อย่างคือ<sup>1</sup>

1. ความภูมิใจในหมู่คณะ (Pride in Work Group) ซึ่งเป็นความพอใจในความสำเร็จของหมู่คณะที่ตนทำงาน
2. ความพอใจในงานอันแท้จริง (Intrinsic of Job Satisfaction)

<sup>1</sup>Daniel Katz, Nathan Maccoby, and Nancy C. Morse, Productivity Supervision and Morale in an Office Situation (Ann Arbor : University of Michigan Press, 1950), p.10.

3. ความพอใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ และ การเงิน (Financial and Status Job Satisfaction)

4. ความผูกพันกับบริษัท (Company Involvement)<sup>1</sup>

### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความภูมิใจในหมู่คณะ เป็นเครื่องวัดความพอใจในงานอันเดียวกันเท่านั้น ที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์อย่างเด่นชัด กับการเพิ่มผลผลิต
2. พวกที่มีการผลิตสูง มีความพอใจในผลงานที่ผลิตขึ้นมากกว่าพวกที่มีผลผลิตต่ำ เพราะหัวหน้าของพวกที่มีผลผลิตสูง ไม่คอยบอกหรือควบคุมงานจนน่ารำคาญ
3. ความแตกต่างของผลผลิตที่ได้ระหว่างพวกที่มีการผลิตสูงกับพวกที่มีการผลิตต่ำมีความแตกต่างกันไม่เกิน 10 %<sup>2</sup>

ปี ค.ศ. 1953 มอสส์ ได้ศึกษาความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยใช้ตัวแปร 4 อย่าง ที่เคยศึกษามาแล้ว คือ ความพอใจในงานอันแท้จริง ความสัมพันธ์กับบริษัท ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่และรายได้ ความภูมิใจในงานของหมู่คณะ

### ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. อะไรก็ตามที่ลดระดับความตึงเครียดลงได้ ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ คือ เมื่อพบสิ่งที่ต้องการจะเกิดความพอใจ
2. ความต้องการของแต่ละคนขึ้นอยู่กับตัวเอง สถานการณ์นั้น พนักงานที่มีความต้องการในงานเล็ก ๆ จะมีความสุขกับงานที่ไม่โลดโผน
3. เมื่อพนักงานมีความสำเร็จมากขึ้น หน่วยงานย่อมพอใจ และยอมรับความสามารถของเขา<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ibid., pp.39-42.

<sup>2</sup>Ibid., pp.48-53.

<sup>3</sup>Ibid., p.10.

ผลการวิจัยของมอสส์ครั้งหลังตรงกับของแคทซ์ในเรื่องความสำเร็จของงานนำมาซึ่งความพอใจของหมู่คณะและความภูมิใจในผลงานของตน

ปี ค.ศ. 1967 คิมบอลด์ ไวลส์ (Kimball Wiles) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ครูมีความพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาปริญญาโทที่กำลังศึกษาวิชาการบังคับบัญชา (Supervision) ซึ่งจะออกไปประกอบอาชีพครูจำนวน 1,000 คน ผลการศึกษาพบว่าเขาเหล่านั้นมีความต้องการตรงกันคือ

1. ความมั่นคง และความเป็นอยู่ที่สบาย (Security and Comfortable Living)
2. สภาพการทำงานที่ดี (Pleasant Working Condition)
3. ให้หมู่คณะยอมรับตนเป็นสมาชิก (A Sense of Belonging)
4. ความยุติธรรม (Fair Treatment)
5. ความสำเร็จและความก้าวหน้า (A Sense of Achievement and Growth)
6. ให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ (Recognition of Contribution or a Feeling of Importance)
7. มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย (Participation in Deciding Policy)
8. โอกาสที่จะดำรงความเป็นตัวของตัวเอง (Opportunity to Maintain Self-Respect)<sup>1</sup>

ปี ค.ศ. 1971 รุธ จอห์นสตัน และ โดแนลด์ เอ เบวิน (Ruth Johnston and Donald A. Bavin) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับทฤษฎีความพอใจของเฮอซเบิร์ก (Herzberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะแยกปัจจัยบาง-

---

<sup>1</sup>Kimball Wiles, Supervision for Better Schools, 5th ed. (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1967), p.21.

อย่างออกจากกลุ่มที่มีความพอใจกับกลุ่มที่ไม่พอใจ โดยเฮอริช เบอร์กได้แยกปัจจัยที่ทำให้ถูกจ้างพอใจในการทำงาน เรียกว่าความพอใจ หรือ สิ่งจูงใจ อันได้แก่ความสำเร็จ การยอมรับงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้า ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือเรียกว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสุขภาพ (Hygiene factors) ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน เทคนิคการนิเทศงาน สภาพของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานภาพ ความมั่นคงในงาน เงินเดือน ความก้าวหน้า และชีวิตส่วนตัว

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษากับประชากร 130 คน ในโรงเรียนราษฎร์ในประเทศออสเตรเลีย ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงปัจจัยของความพอใจในการปฏิบัติงานของเฮอริช เบอร์ก จาก 14 ข้อ เหลือ 10 ปัจจัย โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่าปัจจัยใดทำให้ชอบและไม่ชอบงาน

ผลการศึกษารูปว่า

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จ การยอมรับงานที่ทำ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ซึ่งเฮอริช เบอร์กว่าเป็นสิ่งที่ทำให้พอใจ ไม่ได้รวมในกลุ่มที่ทำให้เกิดความพอใจในงานสำหรับการศึกษาครั้งนี้
2. สองปัจจัยที่เฮอริช เบอร์ก บอกว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ ในงาน คือสภาพการทำงาน (เทคนิคการนิเทศงาน) ปรากฏว่าอยู่ในกลุ่มที่ไม่พอใจเช่นเดิม
3. ปัจจัยอื่น ๆ ที่กลับตรงกันข้าม คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลับพบว่าเป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ ส่วนการยอมรับกลายเป็นสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ
4. นอกจากนี้พบว่า ความมั่นคงเป็นสิ่งที่ทำให้พอใจ ส่วนเงินเดือนเป็นสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ
5. ส่วนปัจจัยอื่น ๆ จักรรวมอยู่ได้ทั้งที่ทำให้พอใจ และไม่พอใจ ได้แก่ความรับผิดชอบกับความสำเร็จ<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ruth Johnston and Donald A. Bavin, "Herzberg and Job Satisfaction," Personnel Practice Bulletin, 29 (June 1973):136-141.



ปีเดียวกัน รุฟ เค. สันธุ และ ฮาร์จิต สันธุ (Roop K. Sandhu and Harjit Sandhu) ได้ศึกษาความสนใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและ นักศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์ในประเทศแคนาดา พบว่า ทั้งบรรณารักษ์วิชาชีพ กับนักศึกษา ที่จะจบออกไปเป็นบรรณารักษ์เลือกทำหน้าที่บริการตอบคำถามเป็นอันดับแรก งานจัดหมู่และ ทำบัตรรายการหนังสือเป็นอันดับที่ 7 งานที่ได้เลือกมีทั้งหมด 10 อย่าง จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าไม่มีผู้ใคร่ที่จะทำงานด้านบริการตอบคำถาม แต่งานจัดหมู่และทำ บัตรรายการหนังสือไม่ใ้ใคร่มีผู้ใคร่ชอบ แม้ขณะที่เริ่มจะเป็นบรรณารักษ์หรือขณะที่ยังศึกษาอยู่ ในการประกอบอาชีพบางคนอาจได้ปฏิบัติงานที่ตนสนใจ แต่บางคนต้องเป็นปฏิบัติงานที่ตนไม่ ชอบหรือไม่พอใจที่จะปฏิบัติเลย<sup>1</sup>

ปี ค.ศ. 1974 โดแนล เอ็ดเวิร์ด เพอร์รี่ วินเซนต์ (Donald Edward Perry Vincent) ได้ทำการวิจัยหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในแง่โครงสร้างของหน่วยงาน (departmental patterns) โดยตั้งคำถามเฉพาะว่า "งานที่ท่านทำเป็นประจำ งานใดที่ท่านรู้สึกสนุก และอยากทำมากที่สุด" ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์จำนวน 3 ใน 4 ของห้องสมุดต่าง ๆ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามสนใจและ รู้สึกสนุกกับงานที่ทำมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ<sup>2</sup> วินเซนต์ได้ สรุปว่า ที่เป็นดังนี้เนื่องจากโครงสร้างของหน่วยงาน งานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ มีกฎเกณฑ์ที่ต้องยึดถือมาก ทำให้บรรณารักษ์ไม่ชอบ<sup>3</sup>

การวิจัยของสันธุ และ สันธุ ตรงกับของวินเซนต์ คือ บรรณารักษ์มีความพอใจที่จะทำงานบริการตอบคำถามมากกว่างานหน้าที่อื่น ๆ

<sup>1</sup>Roop K. Sandhu and Harjit Sandhu, "Job Perception of University Librarians and Library Students," Canadian Library Journal 28 (November-December 1971) : 438-445.

<sup>2</sup>Donald Edward Perry Vincent, "A Study of Administrative Style in Five University Libraries and Its Reflection in Staff Attitudes and Internal Management Process" (Ph.D. dissertation, Graduate School of Library Science, University of Michigan, 1974), p.8

<sup>3</sup>Ibid., pp. 37-39.

ในปี ค.ศ. 1975 ลาร์รี จอร์จ คริสแมน (Larry George Crisman) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การวิเคราะห์บทบาทของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือของห้องสมุดสถาบันทางวิชาการ โดยสุ่มตัวอย่างประชากรจากบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ จำนวน 30 คน บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 23 คน และบรรณารักษ์วิชาชีพอื่น ๆ 35 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความคิดว่า ตนมีบทบาทน้อยต่องานอาชีพ
2. บรรณารักษ์ฝ่ายนี้ที่อยู่ในวัยหนุ่มสาว (อายุต่ำกว่า 35) เห็นภาพพจน์ต่อบทบาทงานอาชีพของตนในทางลบ
3. บรรณารักษ์ฝ่ายนี้ยอมรับว่างานแผนกอื่น ๆ น่าสนใจกว่า
4. บรรณารักษ์ฝ่ายนี้มีความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายอื่นๆ
5. บรรณารักษ์ฝ่ายนี้ส่วนใหญ่ไม่พอใจงานของตน (อายุต่ำกว่า 35 ปี)
6. บรรณารักษ์ฝ่ายนี้ต้องการไปทำงานที่แผนกอื่นมาก
7. บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือส่วนใหญ่ไม่ต้องการทำงานหน้าที่นี้ (ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 35 ปี)<sup>1</sup>

ในปี ค.ศ. 1976 สตีเวน ซีโอโกะ ชิว (Steven Seokho Chwe) ได้ทำการวิจัยการศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา โดยสุ่มตัวอย่างประชากรจากบรรณารักษ์ ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ 183 คน กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม 178 คน เพื่อหาระดับความพอใจในการ

<sup>1</sup>Larry George Crisman, "An Analysis of Cataloger's Role within the Academic Library Organization" (Ph.D. Dissertation, Indiana University, Graduate Library School, 1975), p.182.

ปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์สองฝ่ายนี้โดยใช้แบบสอบถามของ MSQ "Minnesota Satisfaction Questionnaire" ผลการวิจัยปรากฏว่า ระดับความพอใจในงานทั่ว ๆ ไปของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายนี้ไม่แตกต่างกัน บรรณารักษ์ฝ่าย - จัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในด้านความคิดริเริ่ม การบริการสังคม การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน สภาพของการทำงาน จริยธรรมและเงินชดเชย<sup>1</sup>

### งานวิจัยในประเทศ

การวิจัยเกี่ยวกับการพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในประเทศไทย ยังไม่มีผู้วิจัยมาก่อน ดังนั้นจึงเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาอื่นเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์งานวิจัยวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ปี ค.ศ. 1972 จรุง ภาสุวรรณ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในงาน โดยนำแบบสอบถามความพอใจของ เฮอร์ชเบอร์ก มาทดสอบกับอาจารย์อาชีวศึกษาในประเทศไทย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม จากอาจารย์อาชีวศึกษาที่สำเร็จจากต่างประเทศ 125 คน กับอาจารย์อาชีวศึกษาที่สำเร็จภายในประเทศ 250 คน เครื่องมือในการวิจัยมี 2 รายการ เป็นเรื่องราวส่วนตัวกับข้อความ 84 ข้อ ตามแนวของเฮอร์ชเบอร์ก ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ 6 ข้อ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำให้พอใจในงานกับกลุ่มที่ไม่พอใจในงาน ผลการวิจัยปรากฏว่า

<sup>1</sup>Steven Seokho Chwe, "A Comparative Study of Librarians' Job Satisfaction: Catalogers and Reference Librarians in University Libraries" (Ph.D. Dissertation, Graduate School of Library and Information Sciences, University of Pittsburgh, 1976), p.IV.

1. อาจารย์ทั้งสองกลุ่มมีทัศนคติคล้ายคลึงกันเกี่ยวกับระดับความพอใจ
2. ความพอใจ และไม่พอใจของอาจารย์อาชีวศึกษาในประเทศไทย มีความรู้สึกแตกต่างกันทั้งปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งจูงใจ และปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจ (Hygiene Factors)
3. อาจารย์อาชีวศึกษามีความพอใจที่จะไปประกอบอาชีพอื่นภายนอกแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีความพอใจยอมรับว่า มีความปรารถนาที่จะไปประกอบอาชีพนอกสถาบันมากกว่ากลุ่มไม่พอใจ
4. ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับความพอใจในงานของอาจารย์อาชีวศึกษากับอายุ สถานที่ทำงาน และสถาบันการศึกษา
5. ทกปัจจัยที่สัมพันธ์กับทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์กจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า สามปัจจัยเชื่อได้ว่าเป็นปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก คือ สถานภาพ (Status) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) ส่วนอีก 3 ปัจจัยไม่ได้กำหนดไว้แน่ชัด อันได้แก่ สุขภาพทั่วไป (General Hygiene) สิ่งจูงใจทั่ว ๆ ไป (General Motivation) และความรู้สึกมั่นคง (Feeling of Security)<sup>1</sup>

ดังนั้นทัศนคติเกี่ยวกับงานของอาจารย์อาชีวศึกษาในประเทศไทย คล้ายคลึงกับความพอใจในงานของเฮร์ซเบอร์ก แต่ก็มีส่วนเบี่ยงเบนไปบ้างจากปัจจัยทั้งสอง เนื่องจากมีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมและอาชีพ

ในปีเดียวกัน ประศักดิ์ นิยามกร ได้ทำการศึกษาสภาพความพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครู สังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้แบบทดสอบ 7 หัวข้อ ข้อทดสอบย่อย 75 ข้อ ศึกษากับประชากร 507 คน ปรากฏว่า

---

<sup>1</sup>Charoong Pasuwan, "Adaptability of the Herz-berg Job Satisfaction Model to Vocational Education Personnel in Thailand," Dissertation Abstract, 11 (May 1973) : 6251 A.



1. สภาพความพอใจของอาจารย์ในวิทยาลัยครูส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่ำในเรื่องเงินเดือน และสวัสดิการ และมีความพอใจสูงในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพ

2. ความพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครู ไม่แตกต่างกันในเรื่องเกี่ยวกับเพศ อาจารย์จากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ตลอดจนระดับชั้นตรี โท เอก<sup>1</sup>

ปี ค.ศ. 1973 สุขุม นิลเชษฐ์ ได้วิจัยขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา ปีการศึกษา 2514 จำนวนประชากร 199 คน ขวัญของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน สังกัดกองโรงเรียนรัฐบาลอยู่ในฐานะปานกลาง เกือบดี ขวัญของบรรณารักษ์เพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกัน ขวัญของบรรณารักษ์เพศหญิงดีกว่าเพศชาย องค์ประกอบด้านความสะดวกสบายในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน และความรับผิดชอบมีส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมความรู้สึกต่อขวัญในการทำงานของบรรณารักษ์มากขึ้นตามลำดับ<sup>2</sup>

ในปี ค.ศ. 1974 สุกสาคร พุทธิโช และคณะ ได้ทำการวิจัยขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด จำนวนประชากร 40 คน ผลของการวิจัยปรากฏว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัดในเขตกรุงเทพมหานคร จะอยู่ในระดับสูงหรือต่ำเพียงไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การแบ่งงาน ถ้าแบ่งงานให้เป็นที่ไปด้วยความเหมาะสมก็จะทำให้ขวัญในการทำงานสูง

2. จำนวนผู้บังคับบัญชา ถ้ามีการบริหารงานโดยยึดหลักเอกภาพในการบังคับบัญชา

---

<sup>1</sup> ประศักดิ์ นียากร, "สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต แผนกบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2512), หน้า ก-จ.

<sup>2</sup> สุขุม นิลเชษฐ์, "ขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา" (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร, 2517), หน้า

แล้วจะทำให้กำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานสูง ถ้ามีจำนวนผู้บังคับบัญชาในแผนกมาก จะทำให้กำลังขวัญผู้ปฏิบัติงานต่ำ

3. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ขวัญของนักกายภาพบำบัดจะอยู่ในระดับสูง ถ้าการติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยง่ายและมีประสิทธิภาพ

4. การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น นักกายภาพบำบัดที่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น จะเป็นผู้มีกำลังขวัญในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

5. สถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ ถ้านักกายภาพบำบัดมีความเชื่อว่า งานในอาชีพของตนนั้นมีสถานภาพสูง จะทำให้สภาพกำลังขวัญและความพึงพอใจในการทำงานดี

6. โอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมาในการทำงาน กล่าวคือ ถ้ามีโอกาสมากในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอย่างอิสระ หรือมีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเองมาก นักกายภาพบำบัดจะมีกำลังขวัญในการทำงานสูง<sup>1</sup>

ในปี ค.ศ. 1975 จารุวรรณ เสวกสุวรรณ ได้เขียนวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจที่สร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อทดสอบย่อย 7 อย่าง มีทั้งหมด 80 ข้อ ผลการวิจัยปรากฏว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ กับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สุคสาคร พุทธิ และคนอื่น ๆ "ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด" วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ 2 (เมษายน 2517) : 196-218.

<sup>2</sup>จารุวรรณ เสวกสุวรรณ, "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต แผนกวิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518), หน้า ๕-๖.

ในปีเดียวกัน ปรานี อารยะศาสตร์ เขียนวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน และวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา" ผู้วิจัยใช้วิธี สัมภาษณ์ผู้บริหาร และสร้างแบบสอบถามโดยใช้ผู้บริหารระดับโรงเรียนและวิทยาลัย ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นประชากร จำนวน 163 คน แยกเป็นผู้บริหารระดับโรงเรียน 136 คน ผู้บริหารระดับวิทยาลัย 27 คน แบบสอบถามใช้ทฤษฎี จูงใจ-คำจูงใจ (The Motivation -Hygiene Theory) ของเฟรดริค เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงาน สูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับอยู่ในระดับปานกลาง และความพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ภายในกลุ่มแตกต่างกันน้อย ความพึงพอใจในการทำงานของสถานศึกษาวิชาชีพต่าง ๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกันยกเว้นกลุ่มวิทยาลัยพาณิชยการที่มีความพอใจในปัจจัยต่าง ๆ สูงกว่ากลุ่มอื่น ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้ง 2 ระดับ มีความเห็นตรงกันคือ เรื่องความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับสูงสุด รองลงมาได้แก่เรื่อง ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานตามลำดับ ความพอใจน้อยมีผลตรงกับความไม่พอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้ง 2 ระดับ ในปัจจัยคำจูงใจเรื่องเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในอันดับต่ำสุด สูงขึ้นมาได้แก่เรื่อง สภาพการทำงาน นโยบาย การบริหารงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในการบริหารงานตามอุดมคติของผู้บริหารทั้ง 2 ระดับ มีความเห็นตรงกันว่า เงินเดือน และตำแหน่งเป็นปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด ในส่วนที่แตกต่างกัน คือ ผู้บริหารระดับวิทยาลัยเห็นว่าความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญที่สุด ผู้บริหารระดับโรงเรียนเห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานสำคัญที่สุด<sup>1</sup>

006691

<sup>1</sup>ปรานี อารยะศาสตร์, "ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน และวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารการศึกษา วิทยาลัยพาณิชยการ มหาวิทยาลัย 2518), หน้า ก-ด.

ปี ค.ศ. 1976 มนุญ บุญเชิด ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด" เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 11 องค์ประกอบ จำนวนประชากร 354 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบที่ศึกษานิเทศก์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบและปริมาณงาน สภาพภาพของงานและตำแหน่งการยอมรับนับถือ นโยบายของการนิเทศ และผลสัมฤทธิ์ของงาน องค์ประกอบที่ศึกษานิเทศก์ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับคุณ ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงานและการบริหาร<sup>1</sup>

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. ความพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่มีความแตกต่างกัน
2. มีความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

<sup>1</sup>มนุญ บุญเชิด, "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารการศึกษา ภัณฑิควิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519), หน้า ง - จ.



2. เปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

### ขอบเขตของการวิจัย

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางวิชาบรรณารักษศาสตร์ (Professional Librarians) และปฏิบัติงานในหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย 12 แห่ง มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี แยกเป็นฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือจำนวน 58 คน ฝ่ายบริการตอบคำถามจำนวน 27 คน รวมตัวอย่างประชากรที่อยู่ในขอบเขตการวิจัยทั้งสิ้น 85 คน

มหาวิทยาลัยทั้ง 13 แห่ง คือ

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. มหาวิทยาลัยมหิดล
7. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
8. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
9. มหาวิทยาลัยศิลปากร
10. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
11. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
12. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
13. สถาบันเทคโนโลยีการเกษตร

หมายเหตุ สำหรับสถาบันเทคโนโลยีการเกษตร ผู้วิจัยได้ติดต่อไปหลายครั้ง แต่ไม่ได้รับการติดต่อตอบ จึงทำการวิจัยเพียง 12 สถาบัน เท่านั้น

## ข้อตกลงเบื้องต้น

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวของ "Minnesota Satisfaction Questionnaire" (MSQ) ซึ่งสตีเวน ซีโอโกะ ชิว ใช้เป็นแบบสอบถามความพอใจในการปฏิบัติงาน ในการทำวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกเรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (A Comparative Study of Librarians' Job Satisfaction: Catalogers and Reference Librarians in University Libraries)" นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวของเฮอรัลด์ เมอร์ค และได้นำมาสร้างแบบสอบถาม นับว่าเป็นแบบสอบถามที่เชื่อถือได้ วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากได้นำไปทดสอบก่อนแล้วจึงนำมาแก้ไขปรับปรุง และได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้ว
2. คำตอบที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน ถือว่าเป็นความจริง เชื่อถือได้
3. คำตอบแบบสอบถามความพอใจในการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาระหว่างเดือน ตุลาคม 2521 ถึง เดือน พฤษภาคม 2522 เท่านั้น

## วิธีดำเนินการค้นคว้าวิจัย

1. ศึกษาความหมายของความพอใจในการปฏิบัติงาน การบริหารงานจัดหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือ การบริหารงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัย การบริหารงานบุคคล และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
2. ศึกษาสภาพความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน

ประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งแบบสอบถามให้บรรณารักษ์ทั้ง 2 ฝ่ายที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยทุกแห่ง ได้แบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยทั้งสิ้น 85 ฉบับ การส่งและรับแบบสอบถามมีทั้งอาศัยบริการทางไปรษณีย์ไปด้วยตนเองและอาศัยความร่วมมือของบรรณารักษ์ในสถาบันนั้น ๆ สำหรับรายชื่อบรรณารักษ์ของหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ได้มาจากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดแต่ละแห่ง เปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อซึ่งมีทั้งหมด 70 ข้อและรายค่าน 16 ค่าน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้วิธีการทางสถิติเบื้องต้น คือ การหาค่าร้อยละ หาค่าคะแนนเฉลี่ย และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100, \quad \bar{x} = \frac{\sum fx}{N} \quad \text{และ} \quad S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left[\frac{\sum fx}{N}\right]^2}$$

ตามลำดับ<sup>1</sup>

นอกจากนี้ยังได้นำข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละคู่ โดยใช้สูตรการคำนวณอัตราส่วนวิกฤต (Critical Ratio) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{v_1 + v_2}}$$

<sup>1</sup> ประคอง กรรณสูต, สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู, พิมพ์ครั้งที่ 4, (พระนคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2517), หน้า 52.

<sup>2</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 90.

สำหรับการเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย  
นั้น ผู้วิจัยได้หาค่าความสัมพันธ์ของความพอใจ (Rank Correlation) โดยใช้สูตร

$$R = 1 - \frac{6 \sum (x-y)^2}{N(N-1)}$$

นำค่า R ที่ได้มาทดสอบค่า t โดยใช้สูตร

$$t = \frac{R \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ และบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามเพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตลอดจนคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคลากรที่จะทำหน้าที่นี้
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย
3. อาจเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์

### นิยามของคำต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

1. มหาวิทยาลัย หมายถึงมหาวิทยาลัยของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และ

<sup>1</sup>George H. Weinberg, Statistics: An Intuitive Approach  
3rd ed. (California : Brooks Cole Publishing, 1974), p.305.

<sup>2</sup>Ibid., p.308.

ประกาศรายชื่อในราชกิจจานุเบกษา ปี พ.ศ. 2521

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง หอสมุดหรือสำนักหอสมุด คือ ห้องสมุดที่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย สำหรับมหาวิทยาลัยที่มีหลายวิทยาเขต จะใช้ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยที่เป็นวิทยาเขตแห่งแรก คือ

2.1 ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

2.2 ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหิดล หมายถึง หอสมุดแพทยศิริราช

2.3 ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หมายถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2.4 ห้องสมุดกลางวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า หมายถึง ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (บางมด)

2.5 ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร หมายถึง ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ

3. บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ หมายถึง บรรณารักษ์ที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ทำหน้าที่จัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ทั้งที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา

4. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม หมายถึง บรรณารักษ์ที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา

5. บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย หมายถึง บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ และบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยหมายถึงการแยกประชากรเป็นแต่ละฝ่าย

6. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่เป็นหัวหน้าในทุกระดับซึ่งบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ และบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เกี่ยวข้องด้วย

7. ความพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความพอใจทั่ว ๆ ไปที่มีต่อการปฏิบัติงานอันได้แก่ความพอใจต่อสภาพแวดล้อม ลักษณะความพอใจภายใน (ค่านิจใจ) ปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพอใจคือ

7.1 ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Ability Utilization) หมายถึง โอกาสที่จะใช้ความสามารถของตนปฏิบัติงาน

7.2 ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกประสบผลสำเร็จในงานที่ทำ

7.3 ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน

7.4 ความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) หมายถึง ความพอใจที่มีโอกาสได้สั่งงานหรือบังคับบัญชาผู้อื่น และโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณส่วนตัวตัดสินใจในการทำงาน มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

7.5 นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติ (Library Policies and Practices) หมายถึง แนวนโยบายของห้องสมุดที่มีต่อบุคลากรหรือการที่บุคลากรมีส่วนรวมในการกำหนดนโยบาย และ ปฏิบัติตามนโยบาย

7.6 ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Compensation) หมายถึง การประเมินผลรายจ่ายกับปริมาณงานที่ทำ

7.7 การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ และการเข้ากับผู้ร่วมงาน

7.8 ความคิดริเริ่ม (Creativity) หมายถึง โอกาสที่จะเสนอวิธีการของตนเองในการทำงาน

7.9 ความมีอิสระในการทำงาน (Independence) หมายถึงโอกาสที่จะทำงานตามลำพัง

7.10 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงความพอใจที่มีผู้อื่นเอาใจใส่ ยกย่องชมเชย และชื่นชมการปฏิบัติงาน

7.11 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึงความมั่นคงของงาน

7.12 การให้บริการแก่สังคม (Social Service) หมายถึงโอกาสที่จะได้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อบริการสังคม

7.13 สถานภาพทางสังคม (Social Status) หมายถึงโอกาสที่จะได้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้น

7.14 ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Supervision Human Relations) หมายถึง วิธีที่ผู้บังคับบัญชาสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชา

7.15 หัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม (Supervision Technical) หมายถึงทักษะในการตัดสินใจ และเทคนิคในการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน

7.16 สภาพและความสะดวกต่าง ๆ (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อันจะเสริมให้ปฏิบัติงานได้ดี สะดวกสบาย

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย