

วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญานิพนธ์
ของ
รัชนี้ กิตติรังสี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

302 35

ร 3332

ร 3

วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ
ของ
รัชณี กิตติรังสี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2548

h 974/571

23 ต.ค. 2548

รัชนิ กิตติรังสี (2548) วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปริญญาโท คศ ม (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์สุพรรณ สองแสงจันทร์, อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเพื่อเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน ปีงบประมาณ 2547 เฉพาะข้าราชการ ลูกจ้างบรรจุได้ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 205 คน โดยวิธีสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ตามแนวคิดของ คูก์ และลาฟเฟอร์ตี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลจากการศึกษา พบว่า

1 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 3 แบบ คือแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง โดยแบบสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวตามลำดับ

2 ผลการเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การ พบว่า

2.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวแตกต่างกันโดยเพศชายมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงกว่าเพศหญิง ส่วนแบบสร้างสรรค์ และแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ส่วนแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และตั้งรับ-เฉื่อยชาไม่แตกต่างกัน ส่วนแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป

2.5 บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวไม่แตกต่างกัน

2.6 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวารสารและเอกสาร มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ต่ำกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเป็นส่วนใหญ่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเป็นส่วนใหญ่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาสูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเป็นส่วนใหญ่ และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเป็นส่วนใหญ่

ORGANIZATIONAL CULTURE OF THE ACADEMIC LIBRARY A CASE STUDY OF
RAMKHAMHAENG UNIVERSITY LIBRARY

AN ABSTRACT
BY
RATCHANEE KITTIRANGSEE

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Arts degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University
May 2005

Ratchanee Kittirangsee (2005) *Organizational Culture of the Academic Library A Case Study of Ramkhamhaeng University Library* Master Thesis, M A (Library and Information Science)
Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University Advisor Committee Assoc Prof
Suphat Songsaengchan Mrs Puangphaka Konguthaikul

This study aimed to determine the organizational culture as perceived by Ramkhamhaeng University Library staff, and to categorize the organizational cultures of individuals in accordance with their sex age education level, work duration, performing position and department A purposive sampling method was applied to draw a sample group of 205 staff who have been working during the fiscal year of 2004 An organizational culture questionnaire was developed from Cooks and Lafferty's concepts to collect data Statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test The results revealed that

1 The overall perception of Ramkhamhaeng University Library staff toward the organizational culture styles constructive style, passive/defensive style, and aggressive/defensive style, was at a moderate level The constructive style was the highest, the passive/defensive style and the aggressive/defensive styles were lower, respectively

2 When compared organizational culture by individual it was found that,

2 1 There was significant difference on the aggressive/defensive style between male and female in which that of male was higher than that of female There was no significant difference on the other styles

2 2 There was significant difference on the constructive style between staff who were 20 - 30 years old and staff who were more than 40 years old The younger gained more constructive style There was no significant difference on the other styles

2 3 There was no significant difference on the constructive style, passive/defensive style and aggressive/defensive style among staff with different education level

2 4 There was significant difference on the aggressive/defensive style in term of work duration, that was staffs who have worked less than 5 years gained more aggressive/defensive style than those who have worked more than 11 years There was no significant difference on the other styles

2 5 There was no significant difference on the constructive style, passive/defensive style and aggressive/defensive style among staff with different performing position

2 6 There was significant difference on the constructive style, passive/defensive style and aggressive/defensive style among staff in different department, where staffs working in Periodical Department gained less constructive style than those working in other departments, and those working in Library Information Technology Department gained more constructive style than those of other departments Staff at Library Administrative Office gained more passive/defensive style than those at other departments, while staffs at Bangna Campus Library Department gained more passive/defensive style and aggressive/defensive style than those at other departments

ปริญญานิพนธ์

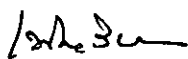
เรื่อง

วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ของ

นางสาวรัชนี กิตติรังสี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

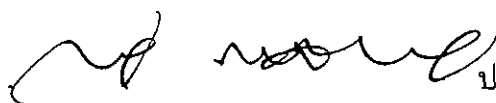


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 7 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



ประธาน

(รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์)



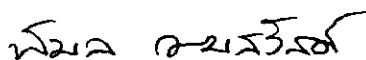
กรรมการ

(อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์พิมล เมฆสวัสดิ์)

ประกาศคุณประการ

ปริญญานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดี จากรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ สองแสงจันทร์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล กรรมการควบคุม ปริญญานิพนธ์ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของปริญญานิพนธ์นี้ ตั้งแต่เริ่มต้น จนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ดาตักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ และอาจารย์พิมพ์ เมฆสวัสดิ์ที่รวม เป็นกรรมการสอบปากเปล่า ตลอดจนให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งอาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีในการศึกษาตลอดหลักสูตรครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร วงศ์ไวยวรรณ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศพร คล้ายอุดม ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง รองศาสตราจารย์สุภัทรา วันทายนันท์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ วิจัยและวิเทศ สัมพันธ์ ที่อนุญาตให้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหงในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นงนารถ ชัยรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ และบุคลากรทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการทดสอบเครื่องมือ

ขอขอบคุณคุณดวงพร พงศ์พาณิชย์ ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาด้วยดีมาตลอด คุณครองทรัพย์ เจิตนภาพันท์ คุณสุวรรณา อินทร์รักษา และหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูล และคำแนะนำต่างๆ และบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ใน การตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ทุนอุดหนุนสำหรับทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณสงศรี และคุณสุพจน์ กิตติรังสี ที่คอยให้กำลังใจ คอยดูแล และสอนให้มี ความอดทนในการศึกษาตลอดมา

ขอขอบคุณคุณสมใจ และคุณพฤษส์ ไวยสุศรี ที่ให้ความช่วยเหลือในการแปลบทความ และ บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

ขอขอบคุณคุณอัญชลี ตุ่มทอง คุณอังคณา แวซอเหาะ คุณพรพงศ์ พยัพพฤกษ์ คุณบรรเลง สระมูล คุณเปกดา เจียวกิก เพื่อนบรรณารักษ์รุ่น 15 ทุกท่าน และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือและ ให้กำลังใจอย่างดีเสมอมา และอีกหลายๆ ท่านที่ไม่สามารถนำมากล่าวได้หมดในที่นี้

รัชนี กิตติรังสี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
สมมุติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
วัฒนธรรมองค์กร	8
ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร	8
ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร	9
อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร	10
การก่อรูปของวัฒนธรรมองค์กร	11
การสืบสานวัฒนธรรมองค์กร	11
วัฒนธรรมหลักและวัฒนธรรมย่อยในองค์กร	13
ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร	14
วัฒนธรรมองค์กรในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ	19
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
งานวิจัยในต่างประเทศ	35
งานวิจัยในประเทศ	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย	46
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
ความมุ่งหมายของการวิจัย	71
สมมุติฐานในการวิจัย	71
วิธีดำเนินการวิจัย	72
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผลการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะ	79
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ	88
ภาคผนวก ข จดหมายขอความร่วมมือ	90
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	96
ประวัติย่อผู้วิจัย	104

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปีงบประมาณ 2547	47
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	48
3 คาร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	54
4 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 แบบ	56
5 มิตินของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	57
6 มิตินของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	59
7 มิตินของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	60
8 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ	62
9 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอายุ	63
10 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ จำแนกตามอายุที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่	64
11 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามระดับการศึกษา	64
12 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	65
13 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่	66
14 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน	66
15 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ	67
16 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่	68
17 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่	69
18 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่	70

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ตัวอย่างวงกลมแสดงลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 3 แบบ (Organizational Inventory Circumplex) ได้แก่ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	18
2 โครงสร้างการบริหารราชการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมที่เกิดจากความร่วมมือของกลุ่มคนที่จะร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งในการดำเนินงานนั้นกลุ่มคนที่เป็นสมาชิกขององค์การจะต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงนี้เกิดจากปัจจัยภายนอก (เช่น เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ การพัฒนาเทคโนโลยี การแข่งขัน และกลุ่มอิทธิพลต่างๆ รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานต่างๆ ในสังคม) และปัจจัยภายใน (เช่น ลักษณะของธุรกิจ ค่านิยม และความเชื่อของผู้ก่อตั้ง) ดังนั้น กลุ่มคนในองค์การจึงสร้างวัฒนธรรมองค์การเพื่อเอาชนะความไม่แน่นอนเหล่านี้ โดยเฉพาะถ้าองค์การใดก็ตามอยู่ในตลาดที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เช่น องค์การในแวดวงเทคโนโลยี การสร้างวัฒนธรรมที่สามารถปรับปรุงได้ อาจเป็นวิถีทางเดียวที่ทำให้้องค์การมีสมรรถภาพในการปรับตัวเองเพื่อการแข่งขัน (กริช สืบสนธิ์ 2537 : 159) และการยอมรับขององค์การ โดยที่การก่อรูปวัฒนธรรมองค์การนั้นมีรากฐานมาจากพัฒนาการหรือประวัติขององค์การนั้นๆ นับแต่ลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การ กระบวนการคัดเลือกบุคลากรในองค์การ และกระบวนการกล่อมเกลாதองสังคมขององค์การ ซึ่งมีการสังสมประสบการณ์ ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบ และได้มีการพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับร่วมกันว่าสามารถแก้ปัญหาและสนองความต้องการขององค์การได้ โดยสมาชิกมีการถ่ายทอดต่อกันไปยังสมาชิกใหม่เพื่อให้เกิดการรับรู้และการแสดงออกที่เหมาะสม จนกลายเป็นวิถีชีวิตโดยรวมของคนในองค์การ เป็นมาตรฐานสำหรับสมาชิกที่ควรประพฤติปฏิบัติตาม หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็น "แนวทางที่พวกเราที่นี่ทำงานกัน" (The way we do things around here) (Robbins 1993 : 601)

วัฒนธรรมขององค์การส่วนมากมีการพัฒนาไปสู่วัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะหนึ่งเดียวที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ หากบุคลากรในองค์การยึดถือลักษณะวัฒนธรรมหลักขององค์การเหมือนกันจะทำให้วัฒนธรรมองค์การนั้นเข้มแข็ง แต่ในความเป็นจริงอาจมีวัฒนธรรมย่อยต่างจากวัฒนธรรมหลักขององค์การเนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีภูมิหลังและสถานภาพต่างกัน ไชน์ (Schein 1992 : 274) กล่าวว่าหากบุคลากรในองค์การมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันย่อมทำให้การหลอมรวมวัฒนธรรมองค์การไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความเชื่อของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะในองค์การขนาดใหญ่ที่มีการแบ่งส่วนองค์การหรือแผนกในองค์การอาจมีวัฒนธรรมองค์การหลักและวัฒนธรรมองค์การย่อยของแผนกนั้น ซึ่งเป็นการพัฒนามาจากบุคลากรในแผนกต้องเผชิญกับปัญหา สถานการณ์ และประสบการณ์ในการทำงานของตนเองซึ่งภายในแผนกต่างๆ ขององค์การสามารถมีวัฒนธรรมกลุ่มย่อยที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคลากรในแผนกและวัฒนธรรมองค์การหลักที่แตกต่างกันรวมอยู่ในแผนกนั้น (Robbins 1993 : 605) วัฒนธรรมที่มีในองค์การแต่ละลักษณะนี้ต่างมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การมีส่วนสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นตัวกำหนดกรอบระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานร่วมกันของสมาชิกทำให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์การ เป็นรากฐานการเข้าใจและช่วยอธิบายเหตุผลที่สมาชิกยึดถือปฏิบัติและพฤติกรรมต่างๆ ของสมาชิกในองค์การซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้ยึดถือร่วมกัน และมีผลต่อการบริหารในด้านต่างๆ เช่น การออกแบบองค์การ การพัฒนาองค์การ การจูงใจ เป็นต้น

ดังนั้นการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่มีอยู่ วัฒนธรรมองค์การที่ดีมีลักษณะในทางบวกจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถปรับเปลี่ยนองค์การได้โดยไม่มีอุปสรรค หากวัฒนธรรมองค์การมีลักษณะไปในทางลบอาจเป็นอุปสรรคขัดขวางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและการปรับเปลี่ยนองค์การ ซึ่งเห็นได้จากแนวคิดของ คูก์ (Cooke) และ ลาฟเฟอร์ตี้ (Lafferty) ที่แบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว โดยกล่าววว่าวัฒนธรรมองค์การที่มีแบบสร้างสรรค์จะส่งเสริมให้องค์การประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหา การตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม ผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานจะมากขึ้น ส่วนในทางตรงข้ามวัฒนธรรมองค์การที่จะส่งผลให้เกิดอุปสรรคและยับยั้งการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและการปรับเปลี่ยนองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมที่มีแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และตั้งรับ-ก้าวร้าว นั้น บุคลากรจะมีการป้องกันตนเองและไม่สนใจการแก้ปัญหา การตัดสินใจ การประสานงานและความสัมพันธ์ภายใน คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความขัดแย้งแตกแยก (Human Synergistic Center for Applied Research 2000 online) ดังนั้นการศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจและตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์การที่ประพฤติปฏิบัติกันอยู่ในองค์การและสามารถประยุกต์เอาเทคนิค หรือหลักการบริหารต่างๆ มาใช้ หรือเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมกับแบบวัฒนธรรมนั้นๆ ได้ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาองค์การเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น (กรีซ สิบสนธิ์ 2535 17-19)

ห้องสมุดเป็นองค์การหนึ่งของสังคมที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ต่างจากอดีตอย่างมาก โดยเฉพาะการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Ostrow 1998 abstract) และการนำบริการ การจัดส่งข้อมูล และการสอนของห้องสมุดโดยผ่านเว็บไซต์ เพื่อสนองนโยบายการเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และแนวโน้มระบบเครือข่ายและการใช้ข้อมูลร่วมกันในอนาคต (Bryson 1990 104) นอกจากนี้สภาพแวดล้อมทางสังคมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของไทยที่มีการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการออกนอกระบบราชการของมหาวิทยาลัย ซึ่งแน่นอนว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนอย่างมาก และการปรับเปลี่ยนจะส่งผลกระทบต่อวิถีการทำงานและแนวปฏิบัติของบุคลากร การปรับเปลี่ยนใดๆ ในองค์การที่มีผลต่อบุคลากร ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อวัฒนธรรมองค์การที่มีอยู่ ทั้งนี้เพราะสาเหตุของความล้มเหลวในการเปลี่ยนแปลงเป็นผลมาจากการปล่อยให้วัฒนธรรมองค์การที่มีอยู่สกัดกั้นการเปลี่ยนแปลงวิถีการทำงานของบุคลากร (บุญเลิศ ไพรินทร์ 2541 78, Lakos & Gray 2000 169)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เนื่องจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นองค์การขนาดใหญ่ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของสังคมทางการศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ และเป็นองค์การที่ได้รับมาตรฐานการบริการ ISO 9002 โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่มีอยู่ในองค์การตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่ามีลักษณะใดตามแนวคิดที่พัฒนาโดย คูก์ และ ลาฟเฟอร์ตี้ (Thomas et al 1990 20, citing Cooke & Lafferty 1989 *Organizational Culture Inventory*) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปใช้ต่อบ้องค์การทุกประเภท ผลการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร

ได้รับรู้และเข้าใจถึงลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่มีอยู่ ย่อมทำให้เกิดความเข้าใจถึงแบบแผนในการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรหรือวิถีชีวิตขององค์การ อันจะเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนเพื่อการรองรับการเปลี่ยนแปลง และให้ทันต่อสภาวะแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายดังนี้

- 1 เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 2 เพื่อเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา กล่อมเกลาวัฒนธรรมองค์การที่มีอยู่ ให้มีลักษณะที่ดีและเข้มแข็ง หรือสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์การของสำนักหอสมุดกลางให้เป็นไปในทางที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงยิ่งๆ ขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีงบประมาณ 2547 รวมทั้งสิ้น 233 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2547ข 1-5)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีงบประมาณ 2547 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เฉพาะข้าราชการ ลูกจ้างบรยายได้ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย (ยกเว้นผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ พนักงานขับรถยนต์ พนักงานบริการอัตราส่วนา นักการภารโรง จำนวน 28 คน) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 205 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

- 1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัว ประกอบด้วย

- 1 1 เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1 1 1 เพศชาย

1 1 2 เพศหญิง

- 1 2 อายุ แยกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 1 2 1 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี
 - 1 2 2 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี
 - 1 2 3 อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
- 1 3 ระดับการศึกษา แยกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 1 3 1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1 3 2 ระดับปริญญาตรี
 - 1 3 3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี
- 1 4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แยกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 1 4 1 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 1 4 2 ตั้งแต่ 5 - 10 ปี
 - 1 4 3 ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป
- 1 5 สถานภาพการปฏิบัติงาน แยกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - 1 5 1 บุคลากรสาย ข
 - 1 5 2 บุคลากรสาย ค
- 1 6 หน่วยงานที่ปฏิบัติ แยกออกเป็น 9 หน่วยงาน คือ
 - 1 6 1 สำนักงานเลขานุการ
 - 1 6 2 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
 - 1 6 3 ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ
 - 1 6 4 ฝ่ายวารสารและเอกสาร
 - 1 6 5 ฝ่ายบริการผู้อ่าน
 - 1 6 6 ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ
 - 1 6 7 ฝ่ายวัสดุไมตีพิมพ์
 - 1 6 8 ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา
 - 1 6 9 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด
- 2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ แยกออกเป็น 3 แบบ คือ
 - 2 1 แบบสร้างสรรค์
 - 2 2 แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา
 - 2 3 แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 วัฒนธรรมองค์การ (Organizational culture) หมายถึง แบบแผนการประพฤติปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์การ ซึ่งรวมถึงค่านิยม ความคิด ความเชื่ออันส่งผลต่อการแสดงออกของคนในองค์การ และถ่ายทอดมายังสมาชิกรุ่นใหม่

2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่มีการแบ่งตามแนวคิดของ คูก์ (Cooke) และ ลาฟเฟอร์ตี้ (Lafferty) แยกออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ (Thomas, et al 1990 : 20 , citing Cooke & Lafferty 1989 *Organizational Culture Inventory*)

2 1 แบบสร้างสรรค์ (Constructive styles) หมายถึงองค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

2 1 1 มิติเน้นความสำเร็จ (Achievement) หมายถึงองค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกในการทำงานของบุคลากร ที่ต้องการให้บุคลากรประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย มีการตั้งเป้าหมายการทำงานของตนเองอย่างท้าทาย พฤติกรรมการทำงานของคนมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความกระตือรือร้น โดยการแสวงหามาตรฐานความดีงามและเปิดเผย

2 1 2 มิติเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Self-actualizing) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมพฤติกรรม การแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับ รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อมกับความก้าวหน้าของบุคลากร บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการทำงาน มีความสุขกับการทำงาน มีการพัฒนาตนเองและมีความคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ

2 1 3 มิติเน้นคนและการสนับสนุน (Humanistic encouraging) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับบุคลากร บุคลากรมีการสนับสนุน สอนงาน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้มีความก้าวหน้าและมีการพัฒนา อีกทั้งให้เวลากับเพื่อนร่วมงาน

2 1 4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ (Affiliative) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ทุกคนในองค์การมีความเป็นกันเองเปิดเผย เป็นมิตรและมีความรู้สึกไวต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมทีมงาน มีการแบ่งปัน และเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน

2 2 แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา (Passive/Defensive styles) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นความมั่นคงของบุคลากร และผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผนพึ่งพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ นิยมการรอมร่าสั่งจากผู้บริหาร บุคลากรเน้นถึงสัมพันธ์ภาพกับบุคคลในลักษณะปกป้องตนเอง และตั้งรับเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

2 2 1 มิติเน้นการคล้อยตาม (Approval) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่ บุคลากรหลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อความสบายใจ สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรเป็นแบบผิวเผิน พยายามเห็นด้วย และคล้อยตามความคิดเห็นของคนอื่นเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการยอมรับ การปฏิบัติตัวเหมือนกับบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ

2 2 2 มิติเน้นกฎระเบียบ (Conventional) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกมีลักษณะแบบอนุรักษนิยม ยึดประเพณีแบบแผนการปฏิบัติงาน มีการควบคุมด้วยระบบราชการ ทุกคนในองค์การต้องทำตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด

2 2 3 มิติเน้นการพึ่งพา (Dependent) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มีการควบคุมตามสายงานการบังคับบัญชาและไม่มีส่วนร่วม ศูนย์รวมการบริหารจัดการ และการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด

2 2 4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง (Avoidance) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่เน้นการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จ ไม่ได้รับรางวัลอะไร ทำให้บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบไปให้บุคคลอื่น และหลีกเลี่ยงการกระทำต่างๆ ที่อาจ

ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการถูกตำหนิ คอยให้คนอื่นทำก่อน และคอยฉวยโอกาสเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

2 3 แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive/Defensive styles) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะผู้นำมุ่งงานและเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของการทางาน ลักษณะการทางานมุ่งเน้นอำนาจ เน้นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่น ตอด้าน และมุ่งเจ้าระเบียบ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

2 3 1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม (Oppositional) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่มีลักษณะเด่นคือ การเผชิญหน้ากันระหว่างบุคลากรและถือว่าพฤติกรรมเชิงลบนั้นเป็นรางวัล บุคลากรชอบจับผิดซึ่งกันและกันและแสดงอาการตำหนิและต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอๆ พอใจกับการโต้เถียงกัน ตำหนิติเตียนและทำตัวเองให้ปลอดภัยโดยไม่แสดงออกถึงการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นการปกปิดข้อบกพร่องของตัวเอง จึงเป็นการยากที่จะทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความประทับใจ

2 3 2 มิติเน้นอำนาจ (Power) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่กำหนดบทบาทของแต่ละคน บุคลากรพยายามสร้างฐานอำนาจของตนเองเพื่อดูแลและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องการอำนาจเพื่อรักษาความรู้สึกที่มั่นคงของตนเอง โดยการมุ่งเน้นที่ผลงานโดยการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสถานะที่อยู่เหนือกว่า สร้างอำนาจเป็นหลัก โดยการจู่โจมคนอื่น ๆ ในกรณีที่ไม่จำเป็น

2 3 3 มิติเน้นการแข่งขัน (Competitive) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่สนับสนุนการแข่งขันที่ต้องการให้มีการแพ้ชนะ บุคลากรต้องการชนะและดีกว่าคนอื่น ทุกคนมุ่งการแข่งขันกันเพื่อรักษาความรู้สึกการมีคุณค่าของตนเองตามระดับหน้าที่การงาน ทำงานแข่งขันกันมากกว่าทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและจะไม่ยอมให้ตัวเองเป็นผู้แพ้

2 3 4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่เน้นความสมบูรณ์แบบเจ้าระเบียบ การทำงานอย่างหนัก บุคลากรต้องพยายามหลีกเลี่ยงความผิดพลาดทั้งหลาย และยึดมั่นในระบบการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน แต่ได้รับผลงานและผลผลิตขององค์การน้อยมากและใช้เวลานานมากในการทำงานที่บรรลุเป้าหมายนั้น

3 การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระดับความถี่ของการรับรู้เกี่ยวกับแบบแผนการประพฤติปฏิบัติรวมกันของคนในองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยแบ่งการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ตามนิยามศัพท์เฉพาะในข้อที่ 2 ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

4 องค์การ หมายถึง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5 บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีงบประมาณ 2547 ยกเว้นผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ พนักงานขับรถยนต์ พนักงานบริการอัดสำเนา และนักการภารโรง

6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานของบุคลากร โดยนับตั้งแต่เริ่มมาปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงจนถึงปีงบประมาณ 2547

7 สถานภาพการปฏิบัติงาน

7 1 บุคลากรสาย ข หมายถึง ผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างบรายได้ในมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งงานบรรณารักษ์ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักเอกสารสนเทศ

7.2 บุคลากรสาย ค หมายถึง ผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยในมหาวิทยาลัย ที่ดำรงตำแหน่งงานพนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี พนักงานธุรการ และเจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานและเจ้าหน้าที่อื่นๆ

สมมุติฐานในการวิจัย

- 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 2 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 3 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 4 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 5 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 6 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 7 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 8 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 9 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 10 บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 11 บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 12 บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 13 บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 14 บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 15 บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 16 บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 17 บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 18 บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1 พัฒนธรรมองค์การ
 - 1 1 ความหมายของพัฒนธรรมองค์การ
 - 1 2 ความสำคัญของพัฒนธรรมองค์การ
 - 1 3 อิทธิพลของพัฒนธรรมองค์การ
 - 1 4 การก่อรูปของพัฒนธรรมองค์การ
 - 1 5 การสืบสานพัฒนธรรมองค์การ
 - 1 6 วัฒนธรรมหลักและวัฒนธรรมย่อยในองค์การ
 - 1 7 ลักษณะของพัฒนธรรมองค์การ
- 2 พัฒนธรรมองค์การในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
- 3 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4 1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4 2 งานวิจัยในประเทศ

วัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ ดังนี้

ไซน์ (Schein 1992 12) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนหรือสมมุติฐานการกระทำเบื้องต้นที่สมาชิกในองค์การร่วมกันคิด สังสมและพัฒนาขึ้น โดยมีผู้นำหรือผู้ก่อตั้งองค์การเป็นแกนนำในการกำหนด เมื่อกลุ่มได้เรียนรู้ร่วมกันว่าสามารถแก้ปัญหาการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอกและการรวมตัวกันภายในองค์การ ซึ่งได้รับการพิจารณาสมเหตุสมผล ดังนั้นจึงถูกถ่ายทอดแก่สมาชิกใหม่ว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องที่ยอมรับ คิด และรู้สึกถึงความเกี่ยวข้องกับปัญหาเหล่านั้น

โรบบิ้นส์ (Robbins 1993 602) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึงระบบของความหมายรวมกันที่เกิดจากสมาชิกขององค์การ ทำให้สามารถแยกความแตกต่างขององค์การหนึ่งจากองค์การอื่นๆ ได้ ระบบความหมายรวมกันเป็นกลุ่มคุณลักษณะสำคัญขององค์การให้คุณค่า

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540 11) ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึง สิ่งต่างๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผน พฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสรุปพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2533 92) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และบรรทัดฐานร่วมกัน ของบรรดาสมาชิกภายในองค์การ วัฒนธรรมจะเป็นบรรทัดฐานที่ไม่เป็นทางการ และไม่ใช่อายลักษณ์อักษรที่ผูกมัดสมาชิกองค์การเข้าด้วยกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 240-241) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นวิธีการซึ่งองค์การใช้ปฏิบัติ หรือทำงานบางอย่างที่ได้รับมอบหมาย เป็นชุดของระเบียบประเพณีปฏิบัติ และแนวของการคิด เป็นแบบความเชื่อและสิ่งที่คาดหวังต่าง ๆ ที่มีอยู่ร่วมกันในบรรดาสมาชิกขององค์การ และจากความเชื่อและสิ่งที่คาดหวังเหล่านี้ จะกลายเป็นกฎระเบียบของพฤติกรรมปฏิบัติหรือเรียกว่าบรรทัดฐาน (Norms) ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากในการกำกับพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มในองค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของวัฒนธรรมองค์การได้ว่า หมายถึงแบบแผนการประพฤติปฏิบัติ และรวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน รวมกันของบุคลากรในองค์การที่เป็นข้อสรุปพื้นฐานของคนในองค์การที่สามารถแก้ปัญหา และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอกและการรวมตัวกันภายในอย่างสมเหตุสมผล และถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ จนกลายเป็นแนวทางของการประพฤติปฏิบัติ ทำให้องค์การแต่ละองค์การมีความแตกต่างกัน

ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนหรือสิ่งที่กำหนดรูปแบบการประพฤติปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรในองค์การ เป็นผลรวมของค่านิยม ซึ่งการรับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ จะทำให้เข้าใจพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การทั้งในด้านดีและไม่ดี รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางการเมืองขององค์การ และทำให้บุคลากรเข้าใจบทบาทในการทำงานของตนเองจนกลายเป็นบรรทัดฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต (Hellriegel & Slocum 2004 : 392, Bliss 1999 : 8) นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การยังช่วยเสริมสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรเป็นกรอบระเบียบรวมกันของสมาชิก ทำให้เกิดความรวมมือรวมใจ ช่วยลดการยึดมั่นในตนเอง อันจะก่อให้เกิดจิตสำนึก และกลไกการควบคุมโดยมีต้องใช้ระบบทางการบริหารในการควบคุมสมาชิกในองค์การ ทำให้เกิดเอกลักษณ์โดยเฉพาะของแต่ละองค์การ ทำให้มองเห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง (Robbins 1993 : 602) และวัฒนธรรมองค์การยังเป็นส่วนสำคัญในการแก้ปัญหา การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์การ ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอกและการบูรณาการภายในองค์การ (Schein 1992 : 12) วัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสม ยอมลดปัญหาความขัดแย้งต่างๆ นำไปสู่ความอยู่รอดขององค์การต่อไป

กล่าวโดยสรุป วัฒนธรรมองค์การนับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การได้หลายประการ ดังนี้

- 1 วัฒนธรรมองค์การก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์การที่สมาชิกจะรับรู้ยึดถือร่วมกันและเป็นการกำหนดบทบาทขององค์การให้แตกต่างจากองค์การอื่นๆ
- 2 วัฒนธรรมองค์การช่วยเสริมสร้างความผูกพันในหมู่สมาชิก กระตุ้นให้เกิดการยอมรับผูกพันในองค์การ
- 3 วัฒนธรรมองค์การช่วยเพิ่มเสถียรภาพขององค์การ ในฐานะที่เป็นระบบสังคมหนึ่งเป็นเครื่องมือยึดสมาชิกในองค์การไว้ด้วยกัน โดยการสร้างมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรขององค์การ
- 4 วัฒนธรรมองค์การเป็นกรอบระเบียบแบบแผน ให้สมาชิกในองค์การทราบถึงวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติควรเป็นไปในลักษณะใด อันจะก่อให้เกิดจิตสำนึกและกลไกในการควบคุม วัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ แต่ในขณะเดียวกันวัฒนธรรมองค์การอาจก่อให้เกิดปัญหาแก่องค์การได้ถ้าวัฒนธรรมองค์การนั้น

ไม่สอดคล้องกับลักษณะภายในและสิ่งแวดล้อมขององค์การหรือวัฒนธรรมองค์การในด้านลบ เช่น พฤติกรรมในองค์การมีแบบตึงรับ-เฉื่อยชา หรือตึงรับ-ก้าวร้าว (McDaniel & Stumpf 1993 : 54)

อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อองค์การในด้านต่างๆ ดังนี้ (Sathe 1985 : 25-31)

1 ความร่วมมือ (Cooperation) ความร่วมมือที่แท้จริงภายในองค์การไม่สามารถเกิดขึ้นจากการออกเป็นกฎระเบียบได้ แต่ระดับของความร่วมมือที่แท้จริงได้รับอิทธิพลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีข้อตกลงเบื้องต้นร่วมกันระหว่างสมาชิก เช่น บางองค์การจะให้ระดับค่านิยมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมสูง ในขณะที่บางองค์การจะให้ระดับค่านิยมการแข่งขันกันระหว่างสมาชิกสูงกว่าค่านิยมอื่น ซึ่งความแตกต่างกันของการให้ความสำคัญต่อความเชื่อและค่านิยมร่วมกันระหว่างกลุ่มและบุคคลนี้จะส่งผลอย่างมากต่อระดับของความร่วมมือ

2 การตัดสินใจ (Decision making) วัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเนื่องจากความเชื่อและค่านิยมร่วมกันทำให้เกิดข้อตกลงเบื้องต้นร่วมกันระหว่างสมาชิก มีผลทำให้การตัดสินใจโน้มเอียงไปทางเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

3 การควบคุม (Control) หัวใจของการควบคุม คือความสามารถที่จะทำให้การปฏิบัติงานได้ผลตามที่วางแผนไว้ โดยพื้นฐานแล้วกลไกการควบคุมในองค์การมี 3 ด้านคือ

3 1 ด้านการตลาด (Market) จะใช้ราคาเป็นตัวควบคุม

3 2 ด้านการปกครอง (Bureaucracy) จะใช้อำนาจที่เป็นทางการเป็นตัวควบคุม

3 3 ด้านเครือข่าย (Clan) จะใช้ความเชื่อและค่านิยมที่มีร่วมกันของสมาชิกเป็นตัว

ควบคุม

ถึงแม้ว่ากลไกควบคุมทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าวข้างต้นไม่ได้แยกจากกันโดยเด็ดขาด แต่องค์การที่วัฒนธรรมเข้มแข็งจะให้ความสำคัญต่อการควบคุมด้วยเครือข่าย เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่เกิดจากความเชื่อ และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกที่กำหนดขอบข่ายแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมของสมาชิกในองค์การซึ่งถือว่าเป็นการควบคุมที่มีประสิทธิภาพสูง

4 การสื่อสาร (Communication) เหตุผลหลักที่สมาชิกในองค์การสื่อสารผิดพลาดเกิดจากปัญหาการบิดเบือนข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสารมีความซับซ้อนมากเพียงใด ความผิดพลาดในการสื่อสารก็จะมากขึ้นเพียงนั้น อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมองค์การช่วยลดปัญหาเหล่านี้ได้ 2 ทาง คือ

4 1 ไม่จำเป็นต้องสื่อสารในเรื่องที่ถือว่ามีข้อตกลงเบื้องต้นร่วมกันระหว่างสมาชิกอยู่แล้ว

4 2 การมีข้อตกลงเบื้องต้นร่วมกันระหว่างสมาชิกช่วยให้แนวทางในการตีความสารต่างๆ ที่ได้รับตรงกัน

5 ความผูกพัน (Commitment) บุคคลจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเมื่อเขามีส่วนรวมและได้รับประสบการณ์บางอย่างที่ทำให้ยึดติดกับองค์การ สิ่งจูงใจต่างๆ เช่น เงินเดือน เกียรติยศ และความรู้สึกว่าตนเองมีค่า จะช่วยให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ วัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งจะส่งเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยผ่านความเชื่อและค่านิยมต่างๆ ที่บุคคลมีร่วมกับผู้อื่นในองค์การ

6 การรับรู้ (Perception) วัฒนธรรมองค์การจะเป็นตัวกำหนดการรับรู้สถานการณ์ของสมาชิกในองค์การอันจะนำไปสู่การปฏิบัติ

7 การใช้เหตุผลของการแสดงพฤติกรรม (Justification of behavior) วัฒนธรรมองค์การช่วยให้สมาชิกในองค์การใช้อ้างเป็นเหตุผลในการแสดงพฤติกรรม ในขณะที่เดียวกันองค์การก็จะใช้เป็นเหตุผลเพื่อเป็นแรงเสริมให้สมาชิกรักษากฎพฤติกรรมนั้นไว้ ในทางตรงกันข้ามองค์การก็อาจกำหนดให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่ต้องการเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนพฤติกรรมได้เช่นเดียวกัน

การก่อรูปของวัฒนธรรมองค์การ

การก่อรูปของวัฒนธรรมองค์การเกิดจากปัจจัยหลายประการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- 1 ประวัติความเป็นมาขององค์การ (The organization's history) ความเป็นมาต้นกำเนิด วิธีการบริหารหรือแนวคิดดั้งเดิมขององค์การช่วยปลูกจิตสำนึกและพฤติกรรมของคนในองค์การ ซึ่งจะส่งผลถึงในปัจจุบัน
- 2 ความเชื่อ (Beliefs) ที่เป็นไปในแนวเดียวกัน ความเชื่อ หมายถึง ข้อสรุปของสมาชิกองค์การจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ต่อพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่า " เป็นความจริง " หรือ " ไม่เป็นความจริง "
- 3 ค่านิยม (Values) รวมกันของบุคลากรในองค์การ ค่านิยม หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ต่อพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่า " ควร " หรือ " ไม่ควร " ค่านิยมจึงเป็นดุลยพินิจที่กลุ่มคนเหล่านั้นยึดถือไว้เป็นเครื่องชี้วัดว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ
- 4 บรรทัดฐานและมาตรฐาน (Norms and standards) ในการปฏิบัติงาน ซึ่งบรรทัดฐาน หมายถึง แนวทางการปฏิบัติงานในลักษณะที่บุคลากรส่วนใหญ่ยึดถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมที่บุคคลในองค์การไม่ว่าจะเป็นกลุ่มย่อยหรือกลุ่มใหญ่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกของกลุ่มประพฤติและปฏิบัติตาม

การก่อตัวของวัฒนธรรมองค์การจะเกิดขึ้นได้โดยที่ประวัติความเป็นมาขององค์การมีอิทธิพลต่อความเชื่อ ความเชื่อมีอิทธิพลต่อค่านิยม ค่านิยมมีอิทธิพลต่อบรรทัดฐานและมาตรฐานของงานและบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในองค์การแสดงออกมา ในลักษณะเดียวกันอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาหนึ่ง นอกจากนั้นปรัชญา แนวทาง ความคิดของผู้ก่อตั้งองค์การ ก็มีผลต่อการบริหารของผู้สืบทอดรุ่นต่อไปและการดำเนินงานของบุคลากรในปัจจุบันด้วยเช่นกัน นอกจากนี้สภาพแวดล้อมขององค์การ กระบวนการจัดสรรบุคคลในองค์การ กระบวนการกล่อมเกลาทางสังคมขององค์การ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนในการก่อรูปวัฒนธรรมองค์การของแต่ละองค์การ (Sergiovanni & Strarratt 1988 106 , Robbins 1993 609-610 , สุนทร วงศ์ไวยยวรรณ 2540 12 , เกรียงไกร เจียมบุญศรี 2543 21 , อัมพร วงษ์จรรุณศักดิ์ 2532 21)

การสืบสานวัฒนธรรมองค์การ

เมื่อวัฒนธรรมองค์การเกิดขึ้นแล้ว การรักษาให้คงอยู่กับองค์การนั้นมีปัจจัยในการรักษาวัฒนธรรมให้คงอยู่ ดังนี้ คือ (Robbins 1993 610-614 , สุนทร วงศ์ไวยยวรรณ 2540 139-140 , ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ 2541 316-318)

- 1 การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการจ้างบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ซึ่งบางครั้งมีผู้มีความสมบัติเหมาะสมหลายคน การตัดสินใจขั้นสุดท้ายจึงอยู่ที่ผู้ที่คัดเลือกว่าจะพิจารณาว่าผู้สมัครคนไหนเหมาะสมกับองค์การมากที่สุด ซึ่งต้องดูจากทัศนคติ ค่านิยม ว่าสอดคล้องกับ

องค์การเพียงใดหรือมีแนวโน้มที่จะยอมรับวัฒนธรรมขององค์การแค่นั้น เพราะการคัดเลือกบุคคลที่มีแนวโน้มจะยอมรับวัฒนธรรมองค์การจะทำให้บุคคลนั้นปรับตัวกับวัฒนธรรมองค์การได้ง่ายกว่า และเมื่อทำงานไประยะหนึ่งจนปรับตัวได้ บุคคลนั้นจะปฏิบัติตามวัฒนธรรมขององค์การ อันเป็นการสืบสานวัฒนธรรมในองค์การให้ดำรงอยู่ต่อไป และถ่ายทอดให้แก่บุคลากรรุ่นต่อไป ในอนาคตด้วย

2 ผู้บริหารระดับสูง (Top management) เป็นผู้มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์การเป็นอย่างมากเพราะเป็นผู้กำหนดทิศทางการดำเนินงานและเป็นผู้แจกจ่ายทรัพยากรทางการบริหารให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ขององค์การ จึงมีส่วนในการตั้งบรรทัดฐานในการทำงาน แนวทางในการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้บริหารต้องการ

3 กระบวนการกล่อมเกลாதาสังคม (Socialization) คือกระบวนการที่องค์การพยายามปลูกฝัง สอนในเรื่องเนื้อหาและรูปแบบของวัฒนธรรมให้บุคลากรยอมรับวัฒนธรรมขององค์การ ช่วยให้ผู้สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การได้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะมีผลต่อผลิตผลขององค์การ ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ขององค์การ และการลาออกจากงานของบุคลากร กระบวนการกล่อมเกลาทาสังคม เป็นกระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ขั้นตอนก่อนเข้าองค์การ (Preadmission stage) เป็นขั้นตอนของการเรียนรู้ในกระบวนการทางสังคม ซึ่งเกิดขึ้นก่อนที่บุคลากรใหม่จะเข้ามาร่วมงานกับองค์การ บุคลากรทุกคนก่อนเข้าทำงานจะมีความคาดหวัง ทัศนคติ และค่านิยมของตนเอง ซึ่งเป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะต้องปฏิบัติในองค์การ โดยเฉพาะงานในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ โดยที่บุคลากรเหล่านั้นจะได้รับการอบรมจากสถาบันการศึกษา ที่ตนจบมาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมที่องค์การต่าง ๆ ต้องการ เมื่อเป็นเช่นนั้นองค์การก็สามารถรับบุคคลที่ได้รับการหล่อหลอมพฤติกรรมมาอย่างดี และได้บุคลากรที่เหมาะสมกับองค์การ

3.2 ขั้นตอนเข้ารวมองค์การ (Encounter stage) เป็นขั้นตอนที่บุคลากรเข้ามาทำงานในองค์การ ซึ่งบุคลากรจะพบสภาพความเป็นจริงขององค์การว่าเป็นอย่างไร ทำให้บุคลากรรับรู้ว่าเป็นไปตามสิ่งที่ตนเองคาดหวังหรือไม่ ซึ่งหากไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคลากรใหม่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนให้เข้ากับความต้องการขององค์การ ถ้าหากบุคลากรไม่สามารถทำได้ในที่สุดอาจต้องตัดสินใจลาออก ซึ่งโดยทั่วไปแล้วองค์การไม่ปรารถนาที่จะให้เกิดขึ้น

3.3 ขั้นตอนการปรับตัว (Metamorphosis stage) เป็นขั้นตอนที่บุคลากรมีการปรับตัวให้เข้ากับบรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่มผู้ร่วมงาน เมื่อบุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มผู้ร่วมงานและได้รับการยอมรับ บุคลากรจะมีความมั่นใจมากขึ้นในความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ มีความเข้าใจระบบงาน เข้าใจถึงกฎระเบียบขององค์การ และพร้อมที่จะให้ประสิทธิผลงานของตนเอง ซึ่งขั้นตอนการปรับตัวที่ประสบผลสำเร็จแล้วนั้น จะก่อให้เกิดผลกระทบในทางบวกกับบุคลากรใหม่คือ รู้สึกพอใจกับองค์การและงานของเขา ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การและลดแนวโน้มการลาออกจากองค์การนั้น ทำให้เกิดผลดีต่อองค์การโดยรวมในที่สุด

4 การระมัดระวังการกระทำที่อาจขัดแย้งกับวัฒนธรรมองค์การ ผู้บริหารและบุคลากรไม่ควรกระทำการใดๆ ที่มีความหมายไปในทางขัดแย้งกับวัฒนธรรมองค์การ เพราะอาจทำให้วัฒนธรรมองค์การเปลี่ยนแปลงไป

5 การเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์การ เมื่อใดที่วัฒนธรรมองค์การถูกละเลยหรือฝ่าฝืน ผู้บริหารควรหมั่นกำชับหรือเน้นย้ำให้บุคลากรปฏิบัติให้ถูกต้องตามบรรทัดฐานและธรรมเนียมปฏิบัติขององค์การ

วัฒนธรรมหลักและวัฒนธรรมย่อยในองค์การ

องค์การมีลักษณะเป็นหน่วยงานทางสังคมที่รวมเอาบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมาทำกิจกรรมร่วมกันและจากการที่องค์การประกอบขึ้นด้วยบุคคลต่างๆ นี้อย่างหนึ่ง จึงทำให้เกิดการรวมกลุ่มขึ้นในองค์การ ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

1 กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal groups) เป็นกลุ่มซึ่งไม่ได้กำหนดโดยองค์การ แต่เป็นการตอบสนองความต้องการของสังคม เป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของสมาชิกมากกว่าเกิดขึ้นโดยองค์การ เช่น กลุ่มสนใจ และกลุ่มเพื่อน เป็นต้น

2 กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal groups) เป็นกลุ่มที่เกิดจากการกำหนดอำนาจหน้าที่เฉพาะไว้อย่างชัดเจน เช่น แผนงานต่างๆ ในองค์การ

ความแตกต่างทั้งสองกลุ่มดังกล่าวข้างต้นเป็นพื้นฐานของการเกิดวัฒนธรรมกลุ่มย่อยในองค์การ เช่น กลุ่มเพื่อนในฝ่ายเดียวกัน อันเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจมีค่านิยมและแบบแผนพฤติกรรมบางอย่างภายในกลุ่มที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น (Trice & Beyer 1993 : 229) แต่ในขณะเดียวกันอาจมีแบบแผนทางวัฒนธรรมบางอย่างที่กลุ่มต่างๆ เห็นร่วมกันบ้าง ซึ่งแบบแผนทางวัฒนธรรมบางอย่างที่กลุ่มต่างๆ เห็นร่วมกันนี้ คือวัฒนธรรมหลักขององค์การ

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าองค์การโดยทั่วไปจะมีวัฒนธรรมหลักและวัฒนธรรมย่อยอยู่ควบคู่กัน วัฒนธรรมหลักขององค์การ หมายถึง สมาชิกองค์การส่วนใหญ่หรือเกือบทุกคนมีความเห็นพ้องต้องกันในเรื่องบางเรื่อง วัฒนธรรมย่อย หมายถึง สมาชิกองค์การมีความเห็นพ้องต้องกันภายในกลุ่มของตนเองในเรื่องต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ แตกต่างกลุ่มกันแล้วมีค่านิยม ความเชื่อส่วนใหญ่ต่างกัน (สุนทร วงศ์ไวยวรรณ 2540 : 6, Schein 1992 : 274, Robbins 1993 : 605, Trice & Beyer 1993 : 13) ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมย่อยในองค์การมีอยู่ 3 ประการ คือ (Trice & Beyer 1993 : 176-241)

1 การมีปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน (Differential interaction) พื้นฐานของวัฒนธรรมกลุ่มย่อยเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันของบุคคลในองค์การ หมายถึง ระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหนึ่งต่อกับบุคคลหนึ่งที่ไม่เหมือนบุคคลอื่น อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ขนาดขององค์การ สภาพทางภูมิศาสตร์ สถานที่ทำงาน ลำดับการบังคับบัญชา การไหลของงานและเทคโนโลยี ช่องทางการสื่อสาร กฎระเบียบต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ยังสมาชิกมีโอกาสสื่อสารกันมากเท่าไรก็จะมีโอกาสพัฒนาความรู้สึกและความเข้าใจคล้ายๆ กันมากขึ้น

2 การมีประสบการณ์ร่วมกัน (Shared experience) บุคคลที่ได้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกันจะสื่อสารกันได้บ่อยครั้ง ทำให้สามารถจัดการปัญหาและความไม่แน่นอนต่างๆ ร่วมกันได้ และเนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีปฏิสัมพันธ์มาในช่วงระยะเวลาหนึ่งในสภาพแวดล้อมเดียวกันจนเกิดการพัฒนารูปแบบแผนของพฤติกรรมและความเชื่อร่วมกันที่จะนำไปสู่วัฒนธรรมกลุ่มย่อยได้

3 การมีลักษณะส่วนบุคคลที่คล้ายคลึงกัน (Similar personal characteristics) บุคคลที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลคล้ายคลึงกัน เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ อาชีพ การศึกษา และชั้นของสังคม จะทำให้การรวมกลุ่มกันเป็นวัฒนธรรมกลุ่มย่อยที่มีเอกลักษณ์ (Identities) ภาพลักษณ์ส่วนตัว (Self-images) และมีกลุ่มอ้างอิง (Reference groups) ร่วมกัน

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การนั้น จะประกอบด้วยพฤติกรรม การกระทำ และค่านิยม ที่บุคลากรในองค์การถูกคาดหวังให้ดำเนินตาม องค์การแต่ละแห่งจะมีลักษณะวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งนักวิชาการได้กำหนดลักษณะของวัฒนธรรมในองค์การไว้ในลักษณะต่างๆ กัน ดังนี้

โรบบินส์ (Robbins 1993 602) ได้กำหนดลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ ออกเป็น 10 ลักษณะ ได้แก่

- 1 การแสดงออกของสมาชิก (Member identity) หมายถึง ระดับการแสดงออกของ บุคลากรว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมากกว่าการเป็นส่วนหนึ่งของงานหรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ
- 2 การให้ความสำคัญกับกลุ่ม (Group emphasis) หมายถึง ระดับของกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดโดยกลุ่มมากกว่าปัจเจกบุคคล
- 3 การมุ่งคน (People focus) หมายถึง ระดับการตัดสินใจทางการบริหารที่มีผลต่อ ผลลัพธ์ของคนในองค์การ
- 4 การรวมตัวของหน่วยงาน (Unit integration) หมายถึง ระดับของหน่วยงานต่างๆ ในองค์การที่สนับสนุนให้มีการประสานงานกันหรือต้องพึ่งพาอาศัยระหว่างกัน
- 5 การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับของกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และการสั่งงาน โดยตรงเพื่อดูแลและควบคุมพฤติกรรมของบุคลากร
- 6 ความกล้าเสี่ยง (Risk tolerance) หมายถึง ระดับของบุคลากรที่มีการสนับสนุน ให้เกิดการทำงานเชิงรุกมีความคิดสร้างสรรค์ และมีความกล้าเสี่ยง
- 7 เกณฑ์การให้รางวัล (Reward criteria) หมายถึง ระดับในการให้รางวัล เช่น การขึ้น เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งให้เป็นไปตามผลงานการปฏิบัติงานมากกว่าการใช้ระบบอาวุโส ระบบ ขึ้นชอบ หรือไม่คำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน
- 8 ความกล้าเผชิญกับการเสี่ยงกับความขัดแย้ง (Conflict tolerance) หมายถึง ระดับ ที่บุคลากรได้รับการสนับสนุนให้เกิดความขัดแย้ง และวิพากษ์วิจารณ์อย่างเปิดเผย
- 9 การให้ความสำคัญกับเป้าหมายและวิธีการ (Mean-ends orientation) หมายถึง ระดับที่ฝ่ายบริหารได้เน้นผลงานหรือผลลัพธ์มากกว่าเทคนิคและกระบวนการที่ใช้
- 10 การมุ่งเน้นระบบเปิด (Open-system focus) หมายถึง ระดับที่ผู้ดูแลองค์การต้อง รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก

ดิล และ เคนเนดี้ (Deal & Kennedy 1982 108-123) ได้ชี้ให้เห็นว่าลักษณะวัฒนธรรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยสองอย่างคือ ความเสี่ยงของการตัดสินใจ และความรวดเร็วของผลได้ผลเสียของการตัดสินใจ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดลักษณะวัฒนธรรมองค์การซึ่งแบ่งได้เป็น 4 แบบ ได้แก่

- 1 วัฒนธรรมแบบลูกผู้ชาย (The tough-guy, macho culture) วัฒนธรรมลักษณะนี้ จะเกิดขึ้นภายในองค์การที่มีสถานการณ์การตัดสินใจและผลลัพธ์ของการเสี่ยงภัยนั้นตอบกลับอย่างรวดเร็ว ถูกหรือผิด มักพบในองค์การ เช่น การสร้างภาพยนตร์ การโทรทัศน์ การโฆษณา
- 2 วัฒนธรรมแบบทำจริง / เล่นจริง (The work-hard / play-hard culture) จะเกิดขึ้น ภายในองค์การที่มีสถานการณ์การตัดสินใจเสี่ยงภัยต่ำและผลลัพธ์ตอบกลับอย่างรวดเร็ว องค์การประเภทนี้จะ ดำเนินการในลักษณะหลีกเลี่ยงการเสี่ยงภัยสูง แต่พยายามรักษากิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำให้มากเพื่อความ

สำเร็จขององค์กร โดยจะสร้างวัฒนธรรมภายในด้วยการกระทำ ความสนุกสนาน การก้าวอย่างรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้า การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์มักจะเป็นการค้นหาคำความต้องการของลูกค้า มักพบในองค์กรที่มุ่งการตลาด วัฒนธรรมขององค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้คือ ยอดพนักงานขาย

3 วัฒนธรรมแบบเสี่ยงภัย (The bet-your-company culture) ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบนี้จะเกิดในองค์กรที่มีสถานการณ์การเสี่ยงภัยสูง ต้องใช้เวลาการตัดสินใจอย่างยาวนานเป็นปี ความบุคลากรจะทราบผลการตัดสินใจ ผลลัพธ์ที่ตอบกลับช้าต้องใช้ความอดทน อายุนานและประสบการณ์เป็นสิ่งที่มีคุณค่า มักพบในองค์กรที่ต้องลงทุนสูง เช่น บริษัทยานอวกาศโบอิง (Boeing)

4 วัฒนธรรมแบบกระบวนการ (The process culture) ลักษณะขององค์กรที่มีสถานการณ์การเสี่ยงภัยต่ำ ผลลัพธ์ตอบกลับช้าและวัดได้ยาก วัฒนธรรมการบริหารแบบนี้ จะพบในองค์กรที่เน้นการดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติ เช่น ธนาคาร รัฐบาล สมาคมการค้า

คูก และ ลาฟเฟอร์ตี (Thomas, et al 1990 20, citing Cooke & Lafferty 1989 *Organizational Culture Inventory*) ได้ร่วมกันกำหนดลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งยึดการรับรู้ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรในองค์กร ที่นำมาจากแนวคิด "แบบแผนการดำเนินชีวิต" (Life Style Inventory) ของ ลาฟเฟอร์ตี ลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลในองค์กรต่าง ๆ ที่มี ค่านิยม ความเชื่อ แนวทางในการทำงาน การประพฤติปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งได้แนวคิดจากทฤษฎี 2 ทฤษฎี ได้แก่

1 ทฤษฎีตามความต้องการของบุคคลของ มาสโลว์ (Maslow) และ แมคเคลแลนด์ (McClelland) ที่ระบุความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จและความต้องการด้านศักยภาพของตนเอง เพื่อให้สามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและบุคคลอื่น รวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับตนและเห็นคุณค่า และในทางตรงกันข้ามความต้องการของบุคคลในระดับต่ำกว่า คือ ต้องการความปลอดภัยในชีวิตทำให้ พฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคคลมุ่งเน้นไปในทางปกป้องตนเอง หลีกเลียง และต่อต้านหรือมุ่งเน้นอำนาจ เป็นต้น

2 ทฤษฎีผู้นำของ แคทซ์ (Katz) แมคซีโอบาย (Maceoby) มอร์ส (Morse) และ สต็อกกิลล์ (Stogdill) ที่แบ่งรูปแบบผู้นำเป็น 2 แบบ คือ ผู้นำแบบมุ่งเน้นบุคคล และผู้นำแบบมุ่งเน้นงาน จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นนำมาจัดทำเป็นแบบสำรวจลักษณะวัฒนธรรมองค์กร (The Organizational Culture Inventory OCI) เพื่อวัดการรับรู้ของบุคคลในองค์กรในแง่ของความคิดและ พฤติกรรมการแสดงออก และบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ว่ามีความต้องการความ พึงพอใจ และปัจจัยที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมและความนึกคิด ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน โดยแยก มิติของวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 12 มิติ ซึ่งสรุปรวมเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรได้ 3 แบบ ได้แก่ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ซึ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 3 แบบ มีรายละเอียดดังนี้ (Human Synergistic Center for Applied Research 2000 online, Thomas, et al 1990 20, citing Cooke & Lafferty 1989 *Organizational Culture Inventory*, Cooke & Rousseau 1988 258-259)

1 แบบสร้างสรรค์ คือ องค์กรที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งที่ความ พึงพอใจของบุคลากรในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1 1 มิติเน้นความสำเร็จ คือ องค์การที่ต้องการให้บุคลากรประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย มีการตั้งเป้าหมายการทำงานของตนเองอย่างท้าทาย พฤติกรรมการทำงานของคนมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความกระตือรือร้น โดยการแสวงหามาตรฐานความดีงามและเปิดเผย

1 2 มิติเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล คือ องค์การที่มีค่านิยมพฤติกรรมการแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับ รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อมกับความก้าวหน้าของบุคลากร บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการทำงาน มีความสุขกับการทำงาน มีการพัฒนาตนเองและมีความคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ

1 3 มิติเน้นคนและการสนับสนุน คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงาน การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับบุคลากร บุคลากรมีการสนับสนุน สอนงาน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้มีความก้าวหน้าและมีการพัฒนา อีกทั้งให้เวลากับเพื่อนร่วมงาน

1 4 มิติเน้นโมทีฟสัมพันธ์ คือ องค์การที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทุกคนในองค์การมีความเป็นกันเองเปิดเผย และมีความรู้สึกไวต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมทีมงาน มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน

2 แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากร และผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้อื่น ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน ฟังพาดูผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ นิยมการรอคำสั่งจากผู้บริหาร บุคลากรเน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะปกป้องตนเอง และตั้งรับเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคงปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

2 1 มิติเน้นการคล้อยตาม คือ องค์การที่บุคลากรหลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อความสบายใจ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรเป็นแบบผิวเผิน พยายามเห็นด้วย และคล้อยตามความคิดเห็นของคนอื่นเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการยอมรับ การปฏิบัติตัวเหมือนกับบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ

2 2 มิติเน้นกฎระเบียบ คือ องค์การที่มีลักษณะแบบอนุรักษนิยม ยึดประเพณีแบบแผนการปฏิบัติงาน มีการควบคุมด้วยระบบราชการ ทุกคนในองค์การต้องทำตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด

2 3 มิติเน้นการฟังพาดู คือ องค์การที่มีการควบคุมตามสายงานการบังคับบัญชาและไม่มีส่วนร่วม ศูนย์รวมการบริหารจัดการ และการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหาร หรือผู้นำกลุ่ม ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด

2 4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง คือ องค์การที่เน้นการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ ไม่ได้รับรางวัลอะไร ทำให้บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบไปให้บุคคลอื่น และหลีกเลี่ยงการกระทำต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการถูกตำหนิ คอยให้คนอื่นทำก่อน และคอยฉวยโอกาสเพื่อประโยชน์ส่วนตน

3 แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกลักษณะผู้นำมุ่งงานและเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของการทำงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ เน้นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่น ดุดัน และมุ่งเจ้าระเบียบ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

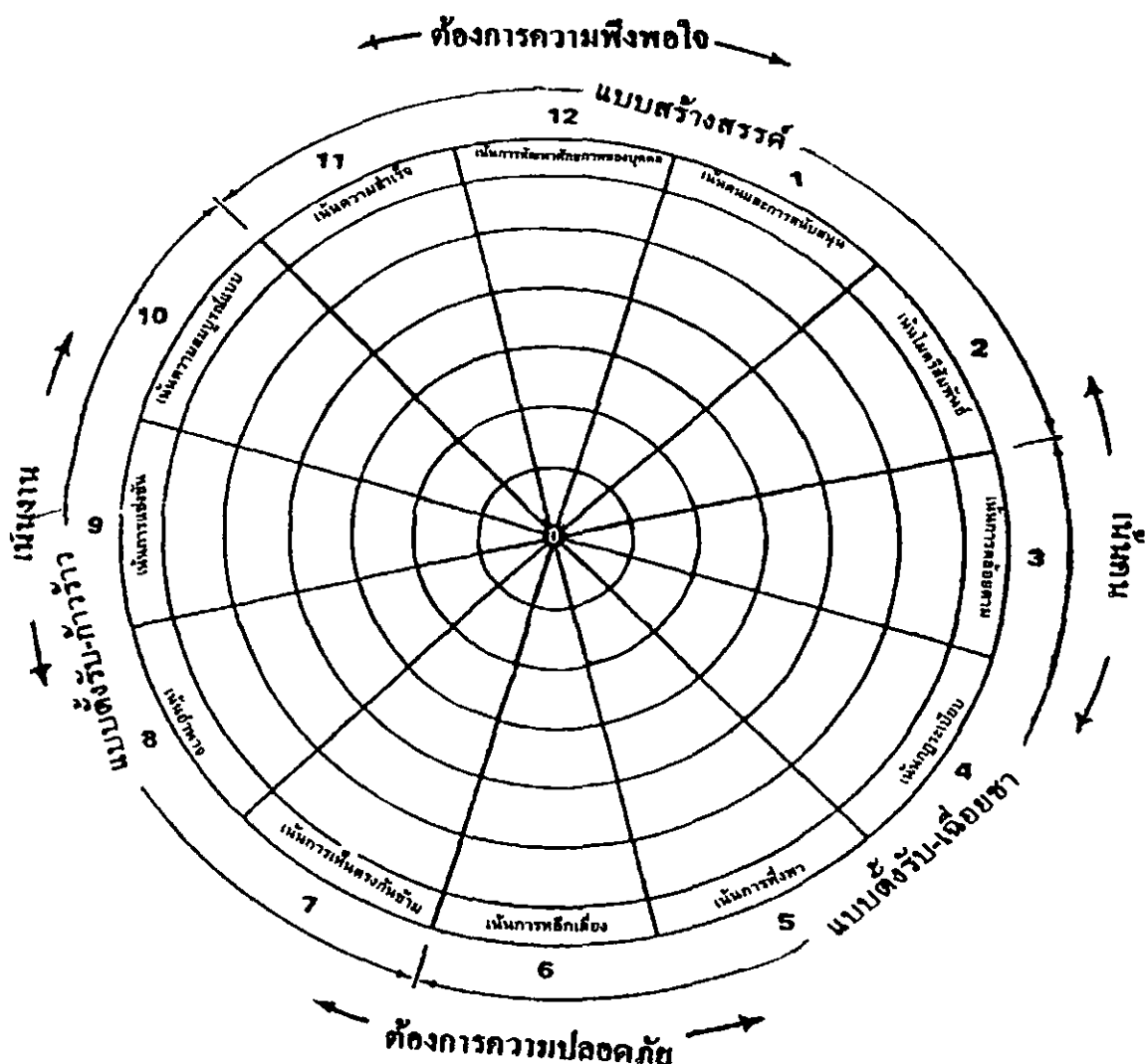
3 1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม คือ องค์การที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่มีลักษณะเด่นคือ การเผชิญหน้ากันระหว่างบุคลากรและถือว่าพฤติกรรมเชิงลบนั้นเป็นรางวัล บุคลากรชอบจับผิดซึ่งกันและกัน และแสดงอาการตำหนิและต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอๆ พอใจกับการได้คัดค้าน ตำหนิติเตียน และทำตัวเองให้ปลอดภัยโดยไม่แสดงออกถึงการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นการปกปิดข้อบกพร่องของตัวเอง จึงเป็นการยากที่จะทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความประทับใจ

3 2 มิติเน้นอำนาจ คือ องค์การที่มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่กำหนดบทบาทของแต่ละคนบุคลากรพยายามสร้างฐานอำนาจของตนเองเพื่อดูแลและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องการอำนาจเพื่อบำรุงรักษาความรู้สึกที่มั่นคง โดยการมุ่งเน้นที่ผลงานโดยการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อสนองตอบความต้องการด้านสถานะที่อยู่เหนือกว่า โดยการจูงใจคนอื่นในกรณีที่ไม่จำเป็น

3 3 มิติเน้นการแข่งขัน คือ องค์การที่มีสนับสนุนการแข่งขันที่ต้องการให้มีการแพ้ชนะ บุคลากรต้องการชนะและดีกว่าคนอื่น ทุกคนมุ่งการแข่งขันกันเพื่อรักษาความรู้สึกการมีคุณค่าของตนเองตามระดับหน้าที่การทำงาน ทำงานแข่งขันกันมากกว่าทำงานรวมกันกับเพื่อนร่วมงาน และจะไม่ยอมเป็นผู้แพ้

3 4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ คือ องค์การที่เน้นความสมบูรณ์แบบเจ้าระเบียบ การทำงานอย่างหนัก บุคลากรต้องพยายามหลีกเลี่ยงความผิดพลาดทั้งหลาย และยึดมั่นในระบบการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน แต่ได้รับผลงานและผลผลิตขององค์การน้อยมากและใช้ระยะเวลานานมากในการทำงานที่บรรลุเป้าหมายนั้น (Thomas, et al 1990 20 , citing Cooke & Lafferty 1989 *Organizational Culture Inventory* , Cooke & Rousseau 1988 258-259)

จากทฤษฎีและปัจจัยต่างๆ ที่นำมาใช้เป็นแบบสำรวจวัฒนธรรมองค์การทั้ง 12 มิติ สามารถแสดงให้เห็นชัดเจนได้ดัง ภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ตัวอย่างวงกลมแสดงลักษณะวัฒนธรรมองค์กรการ 3 แบบ (Organizational Culture Inventory Circumplex) ได้แก่ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว

ที่มา Thomas, et al 1990 21 , citing Cooke & Lafferty 1989 *Organizational Culture Inventory*

จากการศึกษาแนวคิดของ คูก์ และ ลาฟเฟอร์ตี้ และจากการศึกษาของ คูก์ และ รูซโซ โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบพื้นฐานในการกำหนดลักษณะวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 3 แบบ (Seago 1997 68-169 , citing Cooke & Lafferty 1987 *Organizational Culture Inventory* , Cooke & Rousseau 1988 , Xenikou & Fumham 1996 367-368) พบว่า

1 ลักษณะแบบสร้างสรรค์ เป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความพึงพอใจ บรรทัดฐานทางพฤติกรรมซึ่งให้การสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขณะเดียวกันก็ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ และการเปลี่ยนแปลง ภายในสภาพแวดล้อมของความร่วมมือ และสามารถกำหนดได้ว่าเป็นวัฒนธรรมของความร่วมมือเพื่อเปิดรับความเปลี่ยนแปลง

2 ลักษณะแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา เป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความปลอดภัยหรือความมั่นคงของบุคลากร ผู้นำเน้นคน ลักษณะพฤติกรรมของบุคลากรเน้นการหลีกเลี่ยงจากความรับผิดชอบ เน้นความคงที่ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติงานในแบบเก่าๆ ที่เคยทำมา เน้นกฎระเบียบ ซึ่งจะทำให้การริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาบุคลากรน้อยลง

3 ลักษณะแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว เป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความปลอดภัยของงาน เป็นลักษณะขององค์การที่มักเน้นความน่าเชื่อถือ นั่นคือ จะให้รางวัลแก่บุคลากรเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาด เพื่อความมั่นคง มีการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานตามแบบเดิมที่เคยทำกันมา องค์การลักษณะนี้เป็นลักษณะขององค์การที่ไม่ให้รางวัลกับนวัตกรรมใหม่ และความกล้าเสี่ยง มีความจำเป็นต้องรักษาประสิทธิภาพขององค์การให้คงอยู่ บุคลากรต้องการรักษาความมั่นคงหรือต้องการอำนาจ และมักพบว่าบุคลากรมีการลาออกสูง และความพึงพอใจในงานต่ำ

เช่นเดียวกับ โทมัส และคนอื่นๆ (Thomas, et al 1990 18) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมในทางบวกหรือวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ จะส่งเสริมพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่น ส่งเสริมทีมงาน การกำหนดเป้าหมาย มีผลทำให้พฤติกรรมการผลิตและผลลัพธ์มีลักษณะที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคคลและองค์การ ส่วนวัฒนธรรมในทางลบหรือวัฒนธรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น สนับสนุนการแข่งขันและขัดแย้งกันโดยไม่จำเป็น หรือเน้นการตั้งรับ ความรู้สึกของค่านิยมรวมกันและความคาดหวังไม่มีหรือมีอย่างจำกัด บุคลากรขาดความเข้าใจอย่างชัดเจนว่าอะไรคือค่านิยม และองค์การคาดหวังอะไรจากพวกเขา

วัฒนธรรมองค์การในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

กลุ่มผู้ก่อตั้งห้องสมุดมักเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการตระหนักถึงนโยบายและกระบวนการดำเนินงาน ค่านิยมและความเชื่อของบุคคลเหล่านี้ถ่ายทอดไปโดยการเลือกคนที่มีแนวคิดร่วมเหมือนกัน เพื่อสืบทอดวัฒนธรรมองค์การจนเป็นบรรทัดฐานและพฤติกรรมตลอดไป ถ้าวัฒนธรรมเหมาะสมวัฒนธรรมนั้นจะดำเนินการสืบทอดต่อไป แต่ถ้าวัฒนธรรมองค์การนั้นไม่เหมาะสมวัฒนธรรมองค์การนั้นก็เสื่อมสลายไป

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่งอาจมีวัฒนธรรมองค์การต่างกัน ห้องสมุดส่วนใหญ่เน้นเป็นองค์การที่มีการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลานานและเป็นวัฒนธรรมองค์การที่มีการยึดถือธรรมเนียมดั้งเดิม มักมีการแสดงวัฒนธรรมองค์การแบบเน้นกฎระเบียบ แบบเน้นโมติวิสัยทัศน์ และแบบเน้นการคล้อยตาม (Sannwald 2000 10-11)

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจมีวัฒนธรรมหลักเพียงลักษณะเดียวหรืออาจมีวัฒนธรรมย่อยรวมอยู่ด้วยก็ได้เช่นเดียวกับองค์การอื่นๆ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศขนาดเล็กอาจมีวัฒนธรรมองค์การหลักเพียงลักษณะเดียว แต่สำหรับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศขนาดใหญ่ที่มีความแตกต่างเกิดขึ้นมากอาจมีวัฒนธรรมอยู่ในองค์การมากกว่าหนึ่งลักษณะ คือวัฒนธรรมของห้องสมุดอาจมีวัฒนธรรมหลักและวัฒนธรรมย่อย ซึ่งอาจเกิดจากระบบที่ต่างกันระหว่างแผนกในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีต่างกัน เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของค่านิยมและความสนใจในการใช้เทคโนโลยีหรือภาษาต่างกัน เทคนิคในการแก้ปัญหาต่างกัน การปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกต่างกัน และวัฒนธรรมย่อยอาจเกิดจาก

เพศ อาชีพ สถานภาพ ภาระงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หรือระดับของกลุ่มงาน สังคมเศรษฐกิจ และภูมิหลังทางการศึกษา ซึ่งมีส่วนในการสร้างรูปแบบวัฒนธรรมย่อย

วัฒนธรรมย่อยที่เป็นไปในทางลบอาจเป็นสิ่งที่ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพได้ (Thomas, et al 1990 20) แต่ต้องการมีวัฒนธรรมหลักที่เข้มแข็ง คือสมาชิกทุกคนในองค์กรต่างยึดถือเป็นแบบแผนในการประพฤติและปฏิบัติ วัฒนธรรมย่อยนี้ก็ไม่สามารถสร้างปัญหาได้ เมื่อค่านิยมและความเชื่อโดยรวมขององค์กรที่เข้มแข็งนั้นเป็นไปในแบบสร้างสรรค์ สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์การ หากวัฒนธรรมหลักขององค์กรอ่อนแอ คือ เป็นวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงง่าย เพราะไม่ค่อยมีน้ำหนักต่อสมาชิกในการยึดถือเป็นแบบแผนในการประพฤติปฏิบัติเท่าไร วัฒนธรรมย่อยนั้นสามารถก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้

ขณะเดียวกันวัฒนธรรมที่เข้มแข็งอาจไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีได้ ถ้าวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งนั้นเป็นลักษณะวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ผิดปกติ คือเน้นนโยบายภายในมากกว่าความสัมพันธ์กับภายนอก เช่น เน้นความต้องการภายในมากกว่าความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือวัฒนธรรมที่มีลักษณะแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว เพราะลักษณะวัฒนธรรมทั้งสองแบบนี้ จะเน้นที่ความปลอดภัยของบุคคล และความปลอดภัยของงาน บุคลากรในองค์กรจะมีพฤติกรรมในการทำงานในลักษณะที่ต่างคนต่างทำ มีความขัดแย้ง บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ซึ่ง โธมัส และคนอื่นๆ (Thomas, et al 1990 19) กล่าวว่า การทำงานของบุคลากรในองค์กรที่มีความเชื่อและค่านิยมความขัดแย้งกัน จะทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ไม่มีการทำงานเป็นทีม และไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ไม่ชอบเสี่ยง ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง เพราะเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ไม่ดี นิยมการใช้อำนาจ สวนวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีนั้น จะมีบรรทัดฐานที่ต้องการสำหรับการเปลี่ยนแปลง คือ ความไว้วางใจ ความยืดหยุ่น ความเต็มใจที่จะทำสิ่งใหม่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ทราบว่าเมื่อใดควรทำตามกฎและเมื่อใดไม่ควรทำ มีความกระตือรือร้น สร้างสรรค์ มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ (LaGuardia & Mitchell 1998 370-371) ดังนั้นหากบุคลากรในองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งแต่เป็นพฤติกรรมการทำงานที่เน้นการตั้งรับยอมทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือปรับให้ทันกับสถานการณ์ โอกาส และความคาดหวังให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กรได้ (Line 1990 185)

เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นองค์การให้บริการจึงต้องยึดถือบรรทัดฐานและค่านิยมที่มีผลกับพฤติกรรมของบุคลากรในสวนของการให้บริการผู้ใช้ รูปแบบการจัดการ การสร้างคุณภาพ และนวัตกรรม สิ่งเหล่านี้จะแสดงออกเป็นค่านิยมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เช่น บริการลูกค้าที่ดี ความผูกพันกับคุณภาพ การปรับปรุงผลิตผล การเพิ่มความภูมิใจ ความจงรักภักดี การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งตรงกับลักษณะวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ ที่บุคลากร มีความสุข มีความพึงพอใจ และภูมิใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้ เน้นการทำงานที่มีคุณภาพ มีไมตรีสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือสร้างการทำงานเป็นทีม ดังเช่นโธมัส และคนอื่นๆ (Thomas, et al 1990 19) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีค่านิยมและการสนับสนุนจะส่งเสริมให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าง่ายขึ้น และมีค่านิยมที่สนับสนุนนั้นจะสนับสนุนทีมงาน และการประสานงานกัน ปัจจุบันห้องสมุดแต่ละแห่งต่างประสบกับปัญหาการจัดการทรัพยากรให้พอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้ จึงต้องสร้างไมตรีสัมพันธ์กับเครือข่ายของความร่วมมือจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกประเทศ หากวัฒนธรรมองค์กรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นอุปสรรคต่อความร่วมมือดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

วัฒนธรรมองค์การนั้นสามารถพัฒนาได้โดยกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคลต่างๆ เช่น การคัดเลือกคนด้วยการสัมภาษณ์ กระบวนการโน้มน้าว การอบรม และวิธีการพัฒนาบุคลากร การประเมินผล การปฏิบัติงาน การพัฒนาอาชีพ ระบบการให้รางวัล กระบวนการต่างๆ เหล่านี้จะส่งเสริมให้วัฒนธรรมเข้มแข็งและสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ (Bryson 1990 324-329) ผู้บริหารควรศึกษาปัจจัยที่มีส่วนในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ ที่จะสามารถอธิบายได้ว่าห้องสมุดจะทำอย่างไรจึงจะสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรของบุคลากร โดยการเพิ่มการสื่อสารระหว่างแผนกและการอบรมรวมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างแผนกต่างๆ ในห้องสมุด (Bull 1999 14-15)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติและพัฒนาการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เริ่มจัดตั้งขึ้นพร้อมกับการเตรียมการเปิดมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อปลายปี พ.ศ. 2513 โดยใช้ห้องประชุมเล็ก (อาคาร AD 2) เป็นสถานที่ทำการชั่วคราว มีเนื้อที่ประมาณ 12 ตารางเมตร ในระหว่างเริ่มดำเนินงานระยะแรกนั้น บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของหอสมุดยังไม่มีโต๊ะทำงาน ต้องอาศัยที่นั่งของห้องประชุมเป็นที่ทำงานเตรียมการเปิดหอสมุด ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา อาจารย์และข้าราชการ ต่อมาในเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2514 ห้องสมุดย้ายไปเตรียมเปิดบริการ ณ อาคารเรียนชั่วคราวชั้นเดียว 2 หลัง (อาคาร NB 3A และ NB 3B) มีเนื้อที่รวมประมาณ 3,200 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านและบริการได้ประมาณ 1,600 ที่ และได้เปิดบริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการพร้อมกับการเปิดบรรยายวันแรกของมหาวิทยาลัยฯ คือ วันจันทร์ที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2514 โดยในขณะนั้นหอสมุดมีฐานะเป็นกองห้องสมุด สังกัดสำนักงานอธิการบดี ผู้วางแผนงานและดำเนินการจัดตั้งหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงคนแรกคือ อาจารย์อัมพร (วีรวัฒน์) ปันศรี ซึ่งต่อมาได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และหัวหน้ากองห้องสมุด ปัจจุบันได้เกษียณอายุราชการแล้ว

ในปีงบประมาณ 2526 มหาวิทยาลัยจึงอนุมัติให้ก่อสร้างอาคารหอสมุดถาวรขึ้น มีลักษณะเป็นอาคาร 5 ชั้น ตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยทางทิศตะวันตกของพระบรมรูปพอขุนรามคำแหงมหาราช มีเนื้อที่ 6,400 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านได้ประมาณ 4,000 ที่ เปิดให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการ เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2518 หอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับยกฐานะเป็น สำนักหอสมุดกลาง เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2518

ในปี พ.ศ. 2522 สำนักหอสมุดกลาง ได้รับงบประมาณค่าก่อสร้างอาคาร 5 ชั้นเพิ่มขึ้นอีก 1 หลัง ทางด้านขวามือของอาคารเดิม โดยมีทางเดินเชื่อมติดต่อกัน จุที่นั่งอ่านและบริการได้ประมาณ 500 ที่ เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2523

ปีงบประมาณ 2527 สำนักหอสมุดกลาง ได้รับงบประมาณแผ่นดินเพื่อต่อเติมอาคารด้านซ้ายมืออีก 1 หลัง มีลักษณะเป็นอาคาร 5 ชั้น เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2529 โดยมีวัตถุประสงค์ให้เป็นที่อ่านและค้นคว้าสำหรับนักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ อาคารหลังที่ 3 นี้มีเนื้อที่ 3,600 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านและบริการได้ประมาณ 500 ที่นั่ง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2529 1-8)

ปลายปี พ.ศ. 2522 สำนักหอสมุดกลางได้เริ่มเตรียมงานห้องสมุดวิทยาเขตเพื่อรองรับการบริการทางวิชาการแก่นักศึกษา ณ วิทยาเขตปัจฉิมสวัสดิ์-สุวรรณภาศรี (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นวิทยาเขตบางนา (รวมคำแหง 2)) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอาคารเรียนรวม 5 ชั้น หลังที่ 1 ชื่ออาคารว่า อาคารพระมาส (PRB) โดยใช้เนื้อที่ในชั้นที่ 5 ชั้นที่ 6 ทางขึ้นตาดฟ้า และชั้นที่ 4 ครึ่งชั้นด้านหลัง รวมเนื้อที่ 4,918.50 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านและบริการ 1,043 ที่นั่ง มีทางเข้าออกอยู่ในชั้น 5 ด้านหน้า ห้องสมุดวิทยาเขตปัจฉิมสวัสดิ์-สุวรรณภาศรี หรือห้องสมุด วปส เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกพร้อมกับการเปิดบรรยายของมหาวิทยาลัย ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2527 คือ วันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2527 โดยห้องสมุดวิทยาเขตบางนามีฐานะเป็นฝ่าย สังกัดสำนักหอสมุดกลาง บริหารงานแบบศูนย์รวม (Centralization) มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบงานของห้องสมุด ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

ปี พ.ศ. 2538 ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ได้ย้ายมาเปิดให้บริการ ณ อาคารเอกเทศ 4 ชั้น ชื่ออาคารห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา

ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกอบด้วยหอสมุดกลางที่ตั้งอยู่ที่หัวหมากเป็นอาคาร 5 ชั้น 3 หลังเชื่อมติดต่อกัน มีเนื้อที่รวมทั้งสิ้นประมาณ 13,600 ตารางเมตร จุผู้อ่านได้ประมาณ 5,000 ที่นั่ง และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ถนนบางนา-ตราด กม. 8 แขวงดอกไม้ เขตพระโขนง (ปัจจุบันมีการแบ่งเขตใหม่เป็นเขตประเวศ) ตั้งอยู่ที่อาคารห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา รวมถึงห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติในส่วนภูมิภาค 14 สาขา กล่าวได้ว่า สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศไทย (เบญจลักษณ์ นวรัตน์ 2545 : 100)

วัตถุประสงค์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดตั้งขึ้นโดยวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้เป็นศูนย์กลางของการบริการทางวิชาการด้านการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ดังนี้

- 1 เพื่อเป็นศูนย์กลางวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา การค้นคว้าและวิจัยของมหาวิทยาลัย
- 2 เพื่อดำเนินงานและจัดบริการทางวิชาการแก่อาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษาให้ได้ พัฒนาการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 3 เพื่อส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยเฉพาะวิชาให้กว้างขวางลึกซึ้ง และจัดให้มีการศึกษาเฉพาะตัวของนักศึกษาระดับปริญญาโท
- 4 ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งและพัฒนาระบบการจัดเก็บข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อเป็นศูนย์บริการข้อสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยเครื่องจักรกลเข้าช่วย
- 5 เพื่อเป็นศูนย์กลางให้การศึกษาแก่นักศึกษาที่อยู่ภูมิภาค ได้มีความเสมอภาคและโอกาสในการศึกษาหาความรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยใช้สื่อการเรียนการสอนทางเทคโนโลยีทางการศึกษา
- 6 เพื่อให้เป็นสถานที่ส่งเสริมการพัฒนาทางด้านอารมณ์และจิตใจ แก่นักศึกษาให้เท่าเทียมกับการพัฒนาทางด้านสมอง สติปัญญา เพื่อให้เจริญเติบโตเป็นพลเมืองดีของชาติ
- 7 เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานด้านเทคนิคแก่ห้องสมุดวิทยาเขต

8 เพื่อให้เป็นสถานที่ฝึกอบรมการปฏิบัติงานของข้าราชการ นักศึกษาในภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และสถาบันอื่นๆ

9 เพื่อส่งเสริมความร่วมมือ ประสานงานระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและ
ต่างประเทศในการพัฒนาการศึกษา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2530 2)

การบริหารและการดำเนินงาน

สำนักหอสมุดกลางได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 1 สำนักงาน และ 8 ฝ่าย โดยมีหน้าที่
รับผิดชอบ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2541 26-29)

1 สำนักงานเลขานุการ รับผิดชอบงานบุคลากร งานธุรการ งานงบประมาณ การคลังและ
พัสดุ งานอาคาร

2 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด รับผิดชอบงานจัดหาหนังสือ สิ่งพิมพ์ และสื่อเสริมการ
ศึกษา

3 ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ รับผิดชอบงานวิเคราะห์หมวดหมู่
และทำบัตรรายการของหนังสือ สิ่งพิมพ์ และสื่อเสริมการศึกษา

4 ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับผิดชอบงานบริการ ให้ยืมและรับคืนหนังสือแก่ผู้ใช้บริการ จัดทำ
บัตรสมาชิกห้องสมุด ทะเบียนผู้ใช้ห้องสมุด บริการตำรา บริการหนังสือจอง หรือหนังสือสำรองประจำ
กระบวนวิชาต่างๆ บริการหนังสือทั่วไป และบริการแนะนำการอ่าน

5 ฝ่ายวารสารและเอกสาร รับผิดชอบงานจัดหาและให้บริการสารสนเทศจากวารสาร
หนังสือพิมพ์ จุลสาร เอกสารทั่วไป และกฤตภาค

6 ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ รับผิดชอบงานบริการหนังสืออ้างอิง
ประเภทต่างๆ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ หนังสืออนุสรณ์ หลักสูตร ฯลฯ บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าทำรายงานประกอบการศึกษาวิจัย บริการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด แนะนำการใช้
ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด บริการค้นคว้าสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดีรอม และฐานข้อมูลอื่นๆ

7 ฝ่ายวัสดุไมติพิมพ์ รับผิดชอบงานบริการวัสดุไมติพิมพ์ทุกประเภท ได้แก่ สไลด์
ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ แผนภาพโปรงใส เทปบันทึกเสียง และเทปโทรทัศน์ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และ
วัสดุย่อยส่วนต่างๆ

8 ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด
ณ วิทยาเขตบางนา (รวมคำแหง 2) เช่น บริการให้ยืมและรับคืนหนังสือทั่วไป บริการหนังสือ ตำรา บริการ
วารสาร หนังสือพิมพ์ บริการวัสดุไมติพิมพ์ บริการตอบคำถามและช่วยแนะนำการค้นคว้า ฯลฯ

9 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด รับผิดชอบงานบริหารและพัฒนาระบบ งานพัฒนา
ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ งานส่งเสริมการบริการและเผยแพร่

การบริหารงานของสำนักหอสมุดกลาง มีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด
โดยมีรองผู้อำนวยการ 3 ฝ่าย คือ รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนพัฒนาและเทคโนโลยี รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายวิชาการ วิจัย และวิเทศสัมพันธ์ และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สวัสดิการ และห้องสมุดวิทยาเขต

ในการดำเนินงานจะมีคณะกรรมการ 2 ชุด คือ

1 คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง ประกอบด้วยอาจารย์จากคณะส่วนหนึ่ง และ
หัวหน้าฝ่ายของสำนักหอสมุดกลางส่วนหนึ่ง เป็นที่ปรึกษาของผู้อำนวยการสำนัก

2 คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายของสำนักหอสมุดกลาง และรองผู้อำนวยการสำนักเป็นที่ปรึกษาของฝ่ายบริหารในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งมีคณะกรรมการดำเนินงาน 3 ชุด มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2544ค 2-3)

2.1 คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ วิจัย และวิเทศสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

2.1.1 รับผิดชอบงานด้านวิชาการ วิจัย และวิเทศสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดกลาง ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.1.2 ส่งเสริมเผยแพร่ และติดตามงานด้านวิชาการและงานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.1.3 ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางด้านวิจัย โดยดูแลและให้เงินสนับสนุนการหาวิจัย

2.1.4 รับผิดชอบงานบริการการศึกษาภายในประเทศ ตลอดจนขอความช่วยเหลือจากองค์กร หรือสถาบันภายในประเทศ

2.1.5 รับผิดชอบการฝึกงานให้สถาบันภายในประเทศ และต่างประเทศ

2.1.6 ดำเนินการสัมมนา ประชุมทางวิชาการ การบรรยายทางวิชาการ เพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง

2.1.7 วางนโยบายและแผนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ทั้งในด้านบริการทางวิชาการ และพัฒนาบุคลากร โดยติดต่อและประสานกับห้องสมุด สถาบันมหาวิทยาลัย และวิทยาลัยในต่างประเทศ

2.2 คณะกรรมการฝ่ายวางแผนพัฒนาและเทคโนโลยี

2.2.1 วางแผนเพื่อพัฒนาระบบงานของฝ่ายต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลาง

2.2.2 วิเคราะห์และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักหอสมุดกลาง โดยประสานงานกับงานนโยบายและแผน

2.2.3 ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อวางแผนและจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง ให้มีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับวิชาชีพ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและให้มีการศึกษาต่อเนื่อง

2.2.4 วางแผนงานเอกสารเกี่ยวกับข้อมูล สถิติ และรายงานประจำปีของสำนักหอสมุดกลาง

2.2.5 ประเมินผลโครงการและพัฒนาระบบของสำนักหอสมุดกลาง

2.2.6 วิเคราะห์และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และระบบสารสนเทศแห่งชาติ

2.2.7 ประสานงานพัฒนาระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และฐานข้อมูล เพื่อการบริหารของสำนักหอสมุดกลาง

2.2.8 ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการพัฒนาระบบเครือข่าย

2.2.9 จัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง

2.2.10 ประสานงานจัดทำงบประมาณและจัดสรรการใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ และโปรแกรมสำเร็จรูปของสำนักหอสมุดกลาง

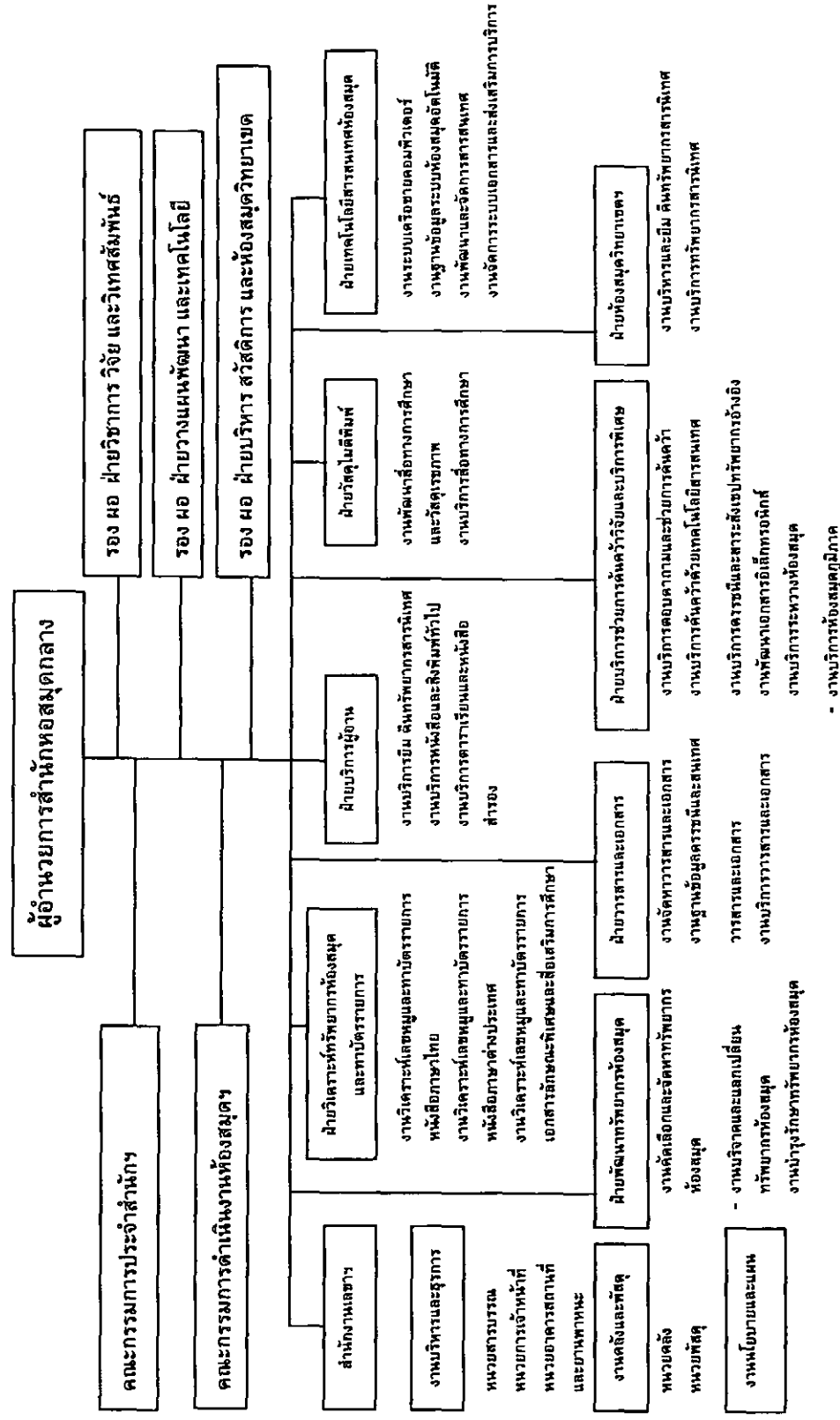
2 3 คณะกรรมการฝ่ายบริหารสวัสดิการและห้องสมุดวิทยาเขต

2 3 1 รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลาง

2 3 2 ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการบริหาร
และธุรการของสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา

สำหรับโครงสร้างการบริหารราชการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปรากฏดัง
ภาพประกอบ 2

โครงการสร้างการบริหารราชการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารราชการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การสรรหาผู้อำนวยการ

สำนักหอสมุดกลางบริหารงานโดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและเทคโนโลยี รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ วิจัย และวิเทศสัมพันธ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สวัสดิการ และห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา โดยมีวิธีการเข้าสู่ตำแหน่งของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางโดยวิธีการสรรหา ส่วนรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายต่างๆ มีวิธีการเข้าสู่ตำแหน่งโดยได้รับการแต่งตั้งจากคำแนะนำของผู้อำนวยการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี (สุภาพรณ์ สังข์ศรี 2542 : 21) โดยวิธีการสรรหาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น จะเปิดรับสมัครผู้ที่มีคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกตำแหน่งผู้อำนวยการไปยังสภามหาวิทยาลัยพิจารณา หลังจากนั้นสภามหาวิทยาลัยจะเสนอชื่อให้บุคลากรสำนักหอสมุดทุกคนมีสิทธิในการเลือกตั้งผู้อำนวยการที่ต้องการ จากนั้นคณะกรรมการเลือกตั้งเสนอชื่อผู้ที่ได้รับคะแนนสูงสุดต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาแต่งตั้งเป็นผู้บริหารต่อไป

บุคลากร

บุคลากรในสังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 3 คน และบุคลากรในสำนักงาน และฝ่ายต่างๆ จำนวน 229 คนดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2547:ข 1-5)

1 สำนักงานเลขานุการ	44	คน
2 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด	18	คน
3 ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ	28	คน
4 ฝ่ายวารสารและเอกสาร	21	คน
5 ฝ่ายบริการผู้อ่าน	45	คน
6 ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย	22	คน
7 ฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์	10	คน
8 ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา	31	คน
9 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด	10	คน
รวม	229	คน

เป้าหมายการบริหาร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ตั้งนโยบายการบริหารงานตาม แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารของสำนักหอสมุดกลางไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2544:ข 3)

- 1 พัฒนาสถานีบริการสารสนเทศให้เพียงพอกับความต้องการ
- 2 ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับสำนักหอสมุดดิจิทัล
- 3 จัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ห้องสมุดให้เหมาะสมกับห้องสมุดดิจิทัล
- 4 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในงานบริหารสำนักฯ ให้มากที่สุด
- 5 จัดให้มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
- 6 ส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรอบรู้ในงานบริการและงานเทคนิค
- 7 นำเสนอระบบคุณภาพให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปรับปรุง

- 8 จัดสรรงบประมาณแบบผูกพันตามโครงการ
- 9 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและรายงานต่อมหาวิทยาลัย
- 10 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย และการแสวงหาความรู้อื่นๆ
- 11 จะสนับสนุนการผลิตและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรนั้นส่วนหนึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร (ทัศน หาดูพล 2537 1-4) อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลากรของหน่วยงานนั้นๆ ว่าจะให้ความสนใจในการพัฒนาตนเองมากน้อยเพียงใด บุคลากรเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ เพราะฉะนั้นผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานใหญ่ ในที่นี้คือมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย การพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้มีศักยภาพคือให้มีความสามารถมีสติปัญญา มีสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ต้องการ ทำได้หลายรูปแบบดังนี้

- 1 สนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและระดับที่สูงขึ้นกว่าปริญญาเดิม
- 2 ส่งเข้าฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุม/ตลอดจนศึกษาดูงาน ในหัวข้อที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ หรือเกี่ยวข้องกับโครงการหรือแผนงานที่จะดำเนินการในอนาคต
- 3 ส่งเสริมให้ค้นคว้าศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา
- 4 สนับสนุนให้ทำการวิจัยเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้อง
- 5 กระตุ้นให้มีการเขียนบทความ/เอกสารทางวิชาการในหัวข้อที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในหน้าที่ ตลอดจนการให้บริการแก่ผู้ใช้
- 6 จัดเชิญวิทยากรมาบรรยายหรืออภิปรายให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้แก่บุคลากร หรือหัวข้ออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานในหน้าที่
- 7 จัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความเห็น และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- 8 สร้างขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน
- 9 สนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสเลื่อนระดับให้สูงขึ้น
- 10 จัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ในการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ก็เช่นเดียวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญและมีนโยบายที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้มาช่วยกันพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้ทำหน้าที่เป็นแหล่งค้นคว้าสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

การพัฒนาโดยมีส่วนร่วมของบุคลากร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีนโยบายการพัฒนาสำนักหอสมุดกลางให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ ซึ่งในปี พ.ศ. 2544 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้สำนักหอสมุดกลางพัฒนาในด้านใดบ้าง ซึ่งสามารถสรุปรวมข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นได้เป็น 4 ด้านดังนี้คือ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2544 ก 1-4)

ด้านการบริหารงาน

- 1 ต้องการผู้บริหารที่มองการณ์ไกล มีความยุติธรรม และพร้อมให้กำลังใจสนับสนุน
 - 2 ต้องการให้พัฒนาห้องสมุดตลอดเวลาเพื่อความทันยุคเทคโนโลยี
 - 3 ต้องการให้ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ศึกษาค้นคว้าจริงๆ มีลักษณะเด่นในด้านใดด้านหนึ่ง
 - 4 การประชุมระดับนโยบาย (กรรมการดำเนินงาน) ให้มีการประชุมอย่างต่อเนื่อง
 - 4 ให้แจ้งถึงความเจริญก้าวหน้าให้ผู้บริหารได้ดำเนินการ เพื่อให้ทุกคนได้ทราบโดยทั่วถึง
 - 5 การวางแผนการพัฒนาบุคลากรควรให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงาน
 - 6 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อคน
 - 7 ความชัดเจนในการแบ่งเวลาระหว่างงานในหน้าที่ และงานในหน้าที่อื่นที่ได้รับ
 - 8 พิจารณาย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ได้คนทำงานที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่าง
 - 9 ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อส่วนรวม มิใช่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
 - 10 ให้ทุกคนมีกรอบการทำงาน และมีการสั่งงานเป็นขั้นตอน
 - 11 สนับสนุนการทำผลงานวิจัย
 - 12 จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการใช้หนังสือ เพื่อชักชวนให้นักศึกษาค้นคว้าหนังสือที่จัดหา
 - 13 ISO 9002 ต้องให้ปฏิบัติอย่างจริงจัง ไม่ใช่เมื่อจะตรวจคอยปฏิบัติ และควรทำกิจกรรม
 - 14 ควรมีการตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ สำนักหอสมุดกลาง เพื่อทำหน้าที่
 - 15 ควรมีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน การบริการ ตามระบบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
 - 16 ควรปรับปรุงสายงานใหม่ และปรับบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงาน เพื่อ
 - 17 ควรมีการประเมินผลบุคลากรเป็นการภายใน เพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน
 - 18 จัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรห้องสมุดโดยเฉพาะ
 - 19 ขอเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
 - 20 สวัสดิการช่วยเหลือผู้น้อย ควรปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม
 - 21 ขอเพิ่มค่าล่วงเวลาให้มากกว่าเดิม
- ด้านบุคลากร
- 1 ต้องการให้ห้องสมุดมีแบบฟอร์มการแต่งกาย
 - 2 ต้องการให้ปรับวุฒิผู้ที่จบ ม 6 หรือปริญญาตรี (ถ้าทำได้)
 - 3 ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานนอกเวลา (16 30 - 21 00 น)
 - 4 เพิ่มประสิทธิภาพคนทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกระตุ้นคนที่ไม่ใส่ใจทำงาน

- 5 ต้องการหัวหน้าที่มีวุฒิภาวะรับผิดชอบในงานที่ทำ มีความรู้ และมีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง
- 6 ให้มีการประชุมปรึกษาหารือ เพื่อวางระบบการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 7 ต้องการให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียว
- 8 ความยุติธรรมเสมอภาคในการรับข้อมูลข่าวสาร และคัดเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน
- 9 ให้มีการพบปะพูดคุย เพื่อเสนอแนะปัญหา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- 10 ให้คนมีฝีมือได้ทำงานตามที่เขาถนัด เพื่อพัฒนาห้องสมุด
- 11 จัดอบรมพัฒนาความรู้ ความสามารถให้ทุกคนมากขึ้นกว่าเดิม และต่อเนื่องเพื่อความพร้อมในการรับเทคโนโลยีสมัยใหม่
- 12 ควรมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกบริเวณหน้าจอ OPAC เพื่อช่วยอธิบายเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจวิธีการใช้บริการ
- 13 ควรมีการให้บริการด้านการผลิตสื่อการเรียนการสอน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1 ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยกว่าเดิม และมีจำนวนมากพอกับบุคลากรในการใช้งาน
- 2 ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ฝึกอบรมบุคลากร และนักศึกษา
- 3 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล (OPAC) เพิ่มขึ้นขณะนี้ไม่พอให้บริการ และควรมีให้บริการทุกชั้นบริการ
- 4 เครื่องอัดสำเนาดีจิทัลด สำหรับผลิตเอกสารคู่มือแจกนักศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโททุกปี
- 5 เครื่องฉายเอกสารที่ให้บริการนักศึกษาควรมีให้มากกว่าเดิม
- 6 เครื่องคอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ เพื่อใช้งานพัฒนาฐานข้อมูลบรรณานุกรม สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ พร้อมบุคลากรที่มีความรู้ และสามารถให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง
- 7 จัดหาสิ่งพิมพ์ และวารสารใหม่ๆ ที่ทันสมัย
- 8 ควรมีห้องเก็บ SERVER และติดเครื่องปรับอากาศเปิดตลอด 24 ชั่วโมง
- 9 ควรมีการคัดเลือกหนังสือที่เก่าล้าสมัยออกจากชั้นบ้าง (ตั้งแต่ปี 2514) และจัดหาหนังสือใหม่ที่มีคุณภาพมาแทน
- 10 ห้องสมุดควรมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทมัลติมีเดีย สื่อโสตฯ บริการนักศึกษาเพิ่มขึ้น
- 11 เครื่องมือการผลิตสื่อประสม ได้แก่ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เครื่องบันทึกภาพจากวีดิทัศน์เป็นสัญญาณดิจิทัล เครื่องสแกนภาพนิ่ง
- 12 สำนักฯ ควรสามารถสั่งซื้อหนังสือได้จากหลายๆ ร้านค้า เพื่อเป็นการเปรียบเทียบราคา และมีหนังสือหลากหลาย และรวดเร็วมีไซต้งรอเพียงร้านค้าแห่งเดียว

ด้านอาคารสถานที่

- 1 จัดทำแผนภูมิของสำนักฯ ติดรูปผู้บริหาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ ติดไว้บริเวณทางเข้าชั้น 1 อาคาร 1
- 2 ให้ทุกหน่วยงานมีชื่อหน่วยงานแสดงอย่างชัดเจน และบอกหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3 ห้องพัสดุ และห้องทำงานพัสดุควรอยู่ด้วยกัน

- 4 ต้องการให้ห้องสมุดสะอาดกว่าที่เป็นอยู่
- 5 ต้องการให้มีโทรศัพท์สายตรงในแต่ละชั้น
- 6 ต้องการมานมูลีปรับแสงแดดเพื่อกันความร้อนจากภายนอกที่ทำให้หนังสือเสียหาย
- 7 ต้องการร้านอาหารที่เหมาะสม
- 8 ต้องการรถเข็นหนังสือเพิ่มขึ้นจากเดิม
- 9 ต้องการชั้นเหล็กเปิดสองด้านสำหรับใส่สิ่งพิมพ์รัฐบาล และหนังสือวิทยานิพนธ์
- 10 ควรตรวจบัตรนักศึกษาเริ่มต้นจากประตูทางเข้าก่อนเข้าใช้บริการ ถ้าเป็นบุคคลภายนอก ควรเก็บค่าบริการตั้งแต่หน้าประตูทางเข้า
- 11 ให้ห้องสมุดมีการจ้างบริษัททำความสะอาด
- 12 มีห้องเก็บหนังสือเก่า พัสตุ ครุภัณฑ์ที่ชำรุด ที่รอการซ่อมหรือจำหน่าย
- 13 เปิดที่รับฝากของเพิ่มขึ้นเพราะนักศึกษามีปัญหาของหายบ่อย
- 14 การจัดซื้ออุปกรณ์ในสำนักงาน ควรสอบถามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน
- 15 ต้องการไฟเพื่อเพิ่มแสงสว่างตามชั้นจัดวางหนังสือ
- 16 ควรจัดให้มีห้องสำหรับต้มน้ำชา กาแฟ เพื่อพบปะกันบ้างในเวลาว่างจากการปฏิบัติหน้าที่
- 17 พื้นที่ใช้สอยในหน่วยงานบางแห่งคับแคบเกินไป
- 18 ขาดครุภัณฑ์ที่ทันสมัยไว้ใช้ในการประชุม อบรม ฯลฯ
- 19 ต้องการห้องทำงานที่เงียบและเป็นสัดส่วนเพื่อสมาธิในการทำงาน
- 20 ควรแยกห้องคอมพิวเตอร์ไว้เป็นสัดส่วนต่างหากจากห้องทำงานปกติ
- 21 จุลบริการถ่ายเอกสารไม่เหมาะสม เมื่อมีผู้ใช้บริการมากของทางเดินจะแคบไม่สะดวกและไม่เป็นระเบียบ
- 22 จัดหาป้ายติดประกาศเพิ่ม
- 23 ปรับปรุงที่ออกกำลังกายซึ่งมีอยู่เดิม และจัดหาพื้นที่เพิ่มเติม เช่น ลานปูนด้านหลังหอสมุดควรกันไว้เป็นสัดส่วน เพื่อใช้ออกกำลังกาย
- 24 ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศในบางจุดที่ชำรุด
- 25 ควรติดตั้งเครื่องฟอกอากาศทุกอาคาร เพื่อสุขภาพของคนทำงาน และผู้ใช้บริการ
- 26 ควรติดตั้งเครื่องนับเลขอัตโนมัติเมื่อมีผู้ใช้บริการเดินผ่าน
- 27 เครื่องทำน้ำเย็นบางหน่วยงานยังไม่มี
- 28 ขาดเครื่องโทรสารในการติดต่อกับร้านค้า เพื่อส่งรายชื่อทรัพยากรฯ และอื่นๆ
- 29 ขาดรถบรรทุกกระบะเพื่อใช้ในการขนย้ายของ
- 30 ต้องการรถตู้ปรับอากาศเพื่อทดแทนรถเก่า (คันสีเหลือง)
- 31 ต้องการนั่งร้านสำหรับเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า อาคาร 1 ชั้น 1
- 32 ปรับปรุงห้องน้ำอาคาร 1 ชั้น 1-5 เนื่องจากมีปัญหาระบบระบายน้ำ และระบายอากาศ
- 33 ปรับปรุงหลังคาเชื่อมต่อระหว่างอาคาร 1-2 และอาคาร 1-3
- 34 แก้ไขรอยรั่วซึมตามผนัง และขอบกระจกทุกอาคาร ทุกชั้น เนื่องจากเวลาฝนตกจะรั่วซึมมาก
- 35 ปรับปรุงฝัาเพดานที่ชำรุด

- 36 ปรับปรุงพัดลมดูดอากาศทุกอาคาร
- 37 ซ่อมแซมโรงจอดรถของสำนักฯ
- 38 ปรับปรุงทางเดินด้านหน้าให้สูงเสมอกับทางเท้า
- 39 จ้างบริษัททำความสะอาดกระจกภายนอกอาคาร ปีละ 1 ครั้ง
- 40 จ้างบริษัทออกแบบปรับปรุงสวนหย่อมรอบอาคาร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ก็เช่นเดียวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญและมีนโยบายที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้มาช่วยกันพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้ทำหน้าที่เป็นแหล่งค้นคว้าสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

การบริหารงานระบบคุณภาพ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีนโยบายในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลางจึงดำเนินการบริหารงานโดยนำการบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 1994 และการบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 2000 มาใช้ในการบริหารงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1 การบริหารงานระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 1994 ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีรายละเอียดดังนี้ (ชวนพิศ สุคันสนีย์ 2545 ออนไลน์)

1.1 ความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2542 อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีนโยบายนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานองค์การ เพื่อนำพหุองค์การไปสู่การได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002 และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น มีความพึงพอใจในการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยให้หน่วยงานที่มีความพร้อมที่จะดำเนินงาน อาสาสมัครใจทำ สำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความพร้อมพอ จึงสมัครและอาสาที่จะนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในงานบริการ โดยส่งผู้บริหารตั้งแต่ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก 5 ฝ่าย หัวหน้าฝ่าย 8 ฝ่าย และเลขานุการสำนักหอสมุดกลาง รวม 14 คน เข้ารับการฝึกอบรม เรื่อง Introduction to ISO 9002 และการเขียนเอกสารคุณภาพ ISO 9002 ของคณะทำงานเขียนเอกสารคุณภาพ การเขียนเอกสารคุณภาพร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยวิทยากร คือ ที่ปรึกษาบริษัทเอช อาร์ บิวซิเนส (H R Business) โดยมีการปรับปรุง แก้ไขอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์

วันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2542 ได้ส่งเอกสารที่เขียนเสร็จให้ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้อง เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุง และกำหนดรหัสเอกสารคุณภาพใหม่ โดยที่เอกสารของสำนักหอสมุดกลาง คือ PM มร 56 (Procedure Manual = PM) การให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งประกอบด้วย 5 WI (Work Instruction = WI)

วันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2543 อธิการบดีประกาศ นโยบายคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ดังนี้ " รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาและการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพรับใช้สังคมและประเทศชาติ " และประกาศใช้เอกสารคุณภาพเพื่อการนำไปปฏิบัติจริง และมอบปณิธานนโยบายคุณภาพให้ทุกคน สำนัก สถาบันที่ดำเนินการระบบคุณภาพ

วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2543 บริษัท บิวคิวไอ ประกาศให้การรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 แก่สำนักหอสมุดกลาง และศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2544 ผู้ตรวจ จากบริษัทบีวีคิวไอ มาตรวจติดตาม (Surveillance visit) ครั้งที่ 1 เพื่อดูระบบคุณภาพที่ได้รับรองว่ายังคงดำเนินไปด้วยดี หากพบข้อบกพร่องต้องได้รับการแก้ไข เช่นเดียวกับการตรวจจริง ผลคือ ผ่านการตรวจประเมิน

ระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2544 สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการฝึกอบรมด้านคุณภาพให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง คือ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน งาน หน่วย และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง การควบคุมคุณภาพเอกสารและข้อมูล การตรวจติดตามภายใน การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002 เดือนกันยายน พ.ศ. 2544 มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

วันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 จัดฝึกอบรมเรื่อง การปรับระบบคุณภาพ ISO 9002 1994 สู่ ISO 9002 2000 และในวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 การตรวจติดตาม ครั้งที่ 2 และต้องได้รับการตรวจประเมินทุก 6 เดือน เป็นเวลา 3 ปี (ตั้งแต่วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2543 - 22 กันยายน พ.ศ. 2546) สำนักหอสมุดมีการดำเนินงานปรับระบบคุณภาพ ISO 9002 1994 สู่ ISO 9001 2000 และขยายผลการดำเนินงานระบบคุณภาพไปยังฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

1.2 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

" งามคำแห่งมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาและการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพรับใช้สังคมและประเทศชาติ "

1.3 เป้าหมายคุณภาพ (Objective policy)

สำนักหอสมุดกลาง กำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์คุณภาพไว้ดังนี้

พ.ศ. 2543

- สำนักหอสมุดกลางจะดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับในปี พ.ศ. 2543 ให้ได้จำนวนร้อยละ 80-90 ของข้อร้องเรียนที่ได้รับ

- สำนักหอสมุดกลางจะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลให้ถูกต้องและตรงตามความต้องการให้ได้จำนวนร้อยละ 90 ของผู้มาใช้บริการ

พ.ศ. 2544

สำนักหอสมุดกลางสามารถให้บริการยืม – คืนหนังสือในระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ภายในเวลาไม่เกิน 3 นาที ต่อ 1 เล่ม

1.4 คำขวัญ (Motto) ของสำนักหอสมุดกลาง " ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ "

1.5 ระบบเอกสารคุณภาพ

ระบบเอกสารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 สำนักหอสมุดกลาง ประกอบด้วย

1.5.1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual - QM)

เป็นธรรมนูญระบบ ISO 9002 ของมหาวิทยาลัย ดำเนินการเขียนโดยคณะทำงานเขียนเอกสารสวนกลาง ประกอบด้วย QM บค 1 - บค 20 เขียนลัดตามข้อกำหนด 20 ข้อ

1.5.2 คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure Manual - PM) ประกอบด้วย

1.5.2.1 คู่มือการปฏิบัติงานสวนกลาง ใช้ร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัย ดำเนินการเขียนโดยคณะทำงานเขียนเอกสารสวนกลาง ได้แก่

PM มร 51 การควบคุมข้อมูลและเอกสาร

PM มร 52 การตรวจติดตามภายใน

PM มร 53 การแก้ไขและป้องกันปัญหา

PM มร 54 การพัฒนาบุคลากร

PM มร 55 การจัดซื้อจัดจ้าง

1 5 2 2 คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง ดำเนินการเขียนโดยคณะทำงานเขียนเอกสารคุณภาพสำนักหอสมุดกลาง คือ

PM มร 56 การให้บริการสำนักหอสมุดกลาง

1 5 3 วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction - WI) 5 WI คือ

WI มร 56 - 1 การจัดทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้นเพื่อนำออกบริการ

WI มร 56 - 2 บริการยืม - คืน

WI มร 56 - 3 บริการสืบค้นจากฐานข้อมูล

WI มร 56 - 4 บริการพิเศษ

WI มร 56 - 5 การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

1 5 4 เอกสารสนับสนุน (Supporting Document - SD) ได้แก่

- แบบฟอร์ม (Form - FM)

- เอกสารแนบ (Attachment - AT)

- คู่มือการทำงานอื่น ๆ ที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน

2 การบริหารคุณภาพ ISO 9001 2000 ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น ตามที่สำนักหอสมุดกลาง ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 1994 จากบริษัทบีวีคิวไอ เมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2543 จวบจนกระทั่งครบ 3 ปีแล้ว เพื่อให้การบริหารงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สำนักหอสมุดกลาง จึงมุ่งสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 2000 อันเป็นระบบใหม่ โดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอส โอ หรือเรียกอย่างย่อว่า สรอ เป็นหน่วยงานที่ให้การรับรอง และทำการตรวจประเมิน (Final assessment) เพื่อให้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 2000 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ชวนพิศ สุคันสนีย์ 2547 1)

2 1 หลักการบริหารคุณภาพ ISO 9001 2000 ซึ่งเน้นเรื่องลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นสำคัญ มีหลักการอยู่ 8 ประการ ดังนี้ (ชวนพิศ สุคันสนีย์ 2546 ก 1)

2 1 1 การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ คือ องค์กรต้องเข้าใจความต้องการในปัจจุบันและอนาคตของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เพื่อให้การผลิตหรือการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

2 1 2 ความเป็นผู้นำ คือผู้นำต้องกำหนดจุดมุ่งหมายและทิศทางขององค์การอย่างมีเอกภาพ และควรมีการสร้างสรรค์ และมีการรักษาสภาพแวดล้อมภายในที่จะทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

2 1 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร คือ บุคลากรทุกระดับคือส่วนสำคัญขององค์การ และมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ จะทำให้ความสามารถของทุกคนถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

2 1 4 การบริหารเชิงกระบวนการ คือผลสำเร็จขององค์การจะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพจากการบริหารทรัพยากรและกิจกรรมการดำเนินงานให้เกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ

2 1 5 การบริหารที่เป็นระบบ คือการจำแนก ทำความเข้าใจ การจัดหา และระบบของความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเพื่อการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

2 1 6 การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และควรจะเป็นวัตถุประสงค์ที่ถาวรขององค์กร

2 1 7 การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง คือการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล

2 1 8 ความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน คือองค์กรและผู้ส่งมอบเป็นผู้พึ่งพาซึ่งกันและกัน การสร้างความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกัน จะส่งผลให้ความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการสร้างคุณค่าของงานเพิ่มขึ้น

2 2 นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ

สำนักหอสมุดกลาง และศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ ประจำปี 2546 -2547 เพื่อมุ่งสู่ระบบบริการคุณภาพ ISO 9001 2000 ดังนี้ (ชวนพิศ สุคันสนีย์ 2546ข 2)

2 2 1 นโยบายคุณภาพ

" สำนักหอสมุดกลาง และศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด "

2 2 2 วัตถุประสงค์คุณภาพ

2 2 2 1 เพื่อให้บริการสารสนเทศที่รวดเร็ว ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการโดยทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ต้องวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

2 2 2 2 เพื่อให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร โดยแต่ละหน่วยต้องมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และเพื่อพัฒนางานอย่างน้อยปีละ 2 เรื่อง

2 2 2 3 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด โดยหน่วยงานแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนให้ได้ร้อยละ 75 ของคำร้องเรียนที่ได้รับภายใน 1 สัปดาห์

จะเห็นได้ว่าสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น มีการพัฒนาการบริหารงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการนำการบริหารงานระบบคุณภาพมาใช้นั้น จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรทุกคนในองค์กร มิใช่เพียงเฉพาะผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบเท่านั้น และสิ่งหนึ่งที่จะมีส่วนในการช่วยสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กรคือ วัฒนธรรมองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรของห้องสมุด มีดังนี้

ออสโตรว์ (Ostrow 1998 1-24) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในยุคอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเห็นว่าห้องสมุดได้มีการเปลี่ยนแปลงไปมากในช่วง 20 ปีหลังจากที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ทั้งนี้ ออสโตรว์ ได้ใช้กรณีศึกษาทางด้านมานุษยวิทยาเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรม (Ethnographic) ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคสารสนเทศ โดยเน้นที่วัฒนธรรมองค์กรและการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพื่อศึกษาว่าวัฒนธรรมองค์กรมีการแสดงบทบาทอย่างไรในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วัฒนธรรมองค์การในที่นี้หมายถึง รูปแบบการมีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยภายใน (เช่น ความเชื่อ ค่านิยม สมมุติฐาน และอุดมการณ์) ที่แสดงออกเป็นปัจจัยภายนอก (เช่น ภาษา พฤติกรรม ค่านิยม) ของกลุ่มคนที่มี การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในช่วงเวลาหนึ่ง วัฒนธรรมทำให้สมาชิกองค์การมีความเข้าใจความหมาย ลดความกังวล และช่วยในการแปลความหมายสิ่งใหม่ในแบบเดิมๆ เช่น สมาชิกในองค์การเป็นพวกอนุรักษ์นิยม และไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง

การศึกษาวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดใช้กรอบแนวความคิด 3 แบบของ มาร์ติน (Martin) และ มายเออร์สัน (Meyerson) ได้แก่ กรอบแนวความคิดแบบเห็นพ้องต้องกัน กรอบแนวความคิดแบบแตกต่าง และกรอบแนวความคิดแบบแยกย่อย โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์เอกสารสำคัญของห้องสมุด โดยศึกษากับบุคลากรของห้องสมุดวิทยาลัยมินเนรว่า (Minerva College Library) ซึ่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจะถูกปิดเป็นความลับ ผลการศึกษาพบว่า

การศึกษาโดยยึดกรอบความคิดแบบเห็นพ้องต้องกันเป็นการศึกษาสิ่งที่คนส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันเกี่ยวกับการช่วยการค้นคว้าและการสอนซึ่งเป็นวัฒนธรรมเด่นที่เกิดขึ้นมาจากการปรากฏขึ้นของเทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมตามแบบนี้จะช่วยส่งเสริมบทบาทการสอนและสถานภาพบรรณารักษ์ให้มากขึ้น

การศึกษาโดยยึดกรอบความคิดแบบความแตกต่าง เป็นการศึกษาความเห็นที่แตกต่างกันในสังคมของห้องสมุดซึ่งแสดงให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ก่อให้เกิดวัฒนธรรมย่อยหลายประการ และวัฒนธรรมย่อยที่เด่นได้แก่ วัฒนธรรมย่อยของทีมงานที่สนับสนุนระบบ และวัฒนธรรมย่อยของบรรณารักษ์ห้องสมุดสาขาซึ่งมีความแตกต่างกัน

การศึกษาตามกรอบความคิดแบบแยกย่อย ช่วยเปิดเผยให้เห็นความวิตกกังวลและความเคลือบแคลงสงสัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ซึ่งสมาชิกองค์การได้ประสบ คือเป็นกังวลเกี่ยวกับอนาคตของวิชาชีพบรรณารักษ์ สถานภาพทางวิชาการ ความสัมพันธ์กันระหว่างอำนาจและการเป็นผู้นำที่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปนี้ มีบทบาทสำคัญทำให้เกิดวัฒนธรรมขึ้น ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นเนื้อหาที่ทำให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์การที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร บรรณารักษ์ อาจารย์ทางบรรณารักษ์ และทุกคนที่เกี่ยวข้องกับสังคมที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

ลี (Lee 2000 1-24) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสมัยใหม่ที่เรียกว่าห้องสมุดนิวมิเลเนียม (The New Millennium Library NML) วัฒนธรรมองค์การในที่นี้มีลักษณะเป็นองค์รวมที่ประกอบด้วยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยของมนุษย์ วิธีการวิจัยในที่นี้ใช้หลายวิธีผสมกันเพื่อที่จะแสดงให้เห็นภาพรวม วิธีการศึกษาได้แก่ การสัมภาษณ์นำร่อง (Pilot interviews) บุคลากรที่ทำงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัย การสำรวจค่านิยมของผู้ที่ทำงานในห้องสมุดนิวมิเลเนียม ด้วยวิธีการสังเกตภาคสนาม โดยการเข้าไปสังเกตในห้องสมุด และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยใช้คำถามที่คัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบการสัมภาษณ์จำนวน 6 คน

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกนำเสนอเป็นแผนภูมิ แสดงมิติของวัฒนธรรมองค์การ 5 มิติ ได้แก่ ลักษณะขององค์การ กระบวนการตัดสินใจ การประเมิน การพัฒนาบุคลากร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และวัฒนธรรมองค์การ 3 ระดับ ได้แก่ วิชาชีพห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา และลักษณะเฉพาะของห้องสมุด ตามกรอบของ ไชน์ (Schein) โดยมีการดัดแปลงให้เข้ากับวัตถุประสงค์ของการศึกษารอบมิติ

ทั้ง 5 คือ ความสัมพันธ์ของห้องสมุดกับสภาพแวดล้อม (เอกลักษณ์กับภาพลักษณ์ขององค์กร) ธรรมชาติของความเป็นจริงกับความจริง (การตัดสินใจ) ธรรมชาติของมนุษย์ (เกณฑ์และการประเมินการกระทำ) ธรรมชาติของกิจกรรมมนุษย์ (การพัฒนาบุคลากร และการเลือกอาชีพ) ธรรมชาติของความสัมพันธ์มนุษย์ (ความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่าง ตำแหน่ง แผนก และภายในกลุ่มต่าง ๆ)

ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมองค์กรในนี้มี 3 ระดับ คือ วัฒนธรรมทางวิชาชีพของบุคลากรห้องสมุด วัฒนธรรมของสถาบันที่เป็นตัวกำหนดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และองค์ประกอบของวัฒนธรรมที่สร้างลักษณะเฉพาะให้กับห้องสมุด การศึกษาจะเป็นการวิจัยวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้หลายวิธีผสมผสานกันและ คาดว่าผลการศึกษาจะนำไปสู่การวิจัยวัฒนธรรมของห้องสมุดต่อไป

งานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานอื่น

งานวิจัยในต่างประเทศที่ใช้แนวคิดของ คูก์ และลาฟเฟอร์ตี

โธมัส และคนอื่นๆ (Thomas, et al 1990 17-24) ศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรตามสภาพที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพยาบาล โดยเปรียบเทียบระหว่างพยาบาลหัวหน้าตึกกับพยาบาลประจำการ และระหว่างพยาบาลที่ทำงานเวรเช้าและเวรวิกาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพยาบาลในสถานพยาบาลและในโรงพยาบาลชุมชนในเมืองจำนวน 56 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Inventory OCI) ของ คูก์ และลาฟเฟอร์ตี ซึ่งมี 12 มิติ แบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว พบว่า มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าตึกและพยาบาลประจำการ ความคาดหวังทางวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการในแบบสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับน้อย แต่ในสภาพความเป็นจริงพบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แบบตั้งรับ-ก้าวร้าวมีเท่าๆ กัน ส่วนพยาบาลหัวหน้าตึกมีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวมากกว่าพยาบาลประจำการ ส่วนแบบตั้งรับ-เฉื่อยชามีพอๆ กัน ส่วนลักษณะวัฒนธรรมองค์กรตามความคาดหวังกับลักษณะวัฒนธรรมองค์กรตามความเป็นจริงของพยาบาลเวรเช้าและเวรวิกาล พบว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์อยู่ในระดับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้และพบว่าแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แบบตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับมากกว่าที่คาดหวังไว้ และพยาบาลเวรเช้ามีระดับวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มากกว่าพยาบาลเวรวิกาล

ลาฮีรี (Lahiry 1994 50-52) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับวัฒนธรรมองค์กร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารหน่วยงานย่อย 8 หน่วยงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในอินเดียจำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ แบบสอบถามเพื่อวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Inventory OCI) ของ คูก์ และลาฟเฟอร์ตี วัดลักษณะวัฒนธรรมองค์กร 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และแบบสอบถามเพื่อวัดความผูกพันต่อองค์กร ของ เอเลนและเมเยอร์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่า บริษัทแห่งนี้มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เนื่องจากผลของการวัดระดับวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน สมาชิกมีค่านิยมในการทำงานร่วมกันอย่างทั่วถึง และจากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 3 แบบ กับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน พบว่า ความผูกพันทางด้านจิตใจ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

ทั้ง 3 แบบ ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา อยู่ในระดับสูง

ไคลน์ และโรเบิร์ต (Klein & Robert 1995 771-793) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การใน องค์การที่มีความเชื่อมั่นสูง ด้วยการประเมินวัฒนธรรมองค์การ ในองค์การ 2 องค์การ คือ ศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศสวนภูมิภาค สำนักงานการบินแห่งชาติ สหรัฐอเมริกา (United State Federal Aviation Agency Regional Air Traffic Control Center (FAA)) และ อากาศยานพลังงานนิวเคลียร์ (A Nuclear Power Plant) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1 เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินวัฒนธรรมกับงานวิจัยอื่นๆ ที่ศึกษากับองค์การประเภทนี้และองค์การประเภทอื่น

2 เพื่อเปรียบเทียบผลของการประเมินความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์การในครั้งนี้กับ องค์การที่มีความเชื่อมั่นสูงตามทฤษฎีของ ชูลแมน (Schulman) ที่กำหนดไว้

3 เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมกับทัศนคติและการ รับรู้บทบาท จากผลการวิจัยครั้งนี้กับผลงานวิจัยอื่นที่ศึกษากับองค์การที่มีความเชื่อมั่นสูง และการให้ข้อมูล ภาคนามจากทั้ง 2 องค์การนี้ที่สนับสนุนรูปแบบของ ชูลแมน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรจากศูนย์ควบคุมการบินจำนวน 187 คน และ บุคลากรจากอากาศยานพลังงานนิวเคลียร์จำนวน 469 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 656 คน โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture Inventory OCI) ของคึก และลาฟเฟอร์ตี วัด ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และ แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และการสังเกตภาคนาม

ผลของการวิจัยครั้งนี้พบว่ามีความแตกต่างทางบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมเล็กน้อย ซึ่ง ขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นที่มีความแตกต่างอย่างมาก ข้อมูลภาคนามทั้งในภาพรวมขององค์การ ในระดับแผนก ที่มีคานิยมของแต่ละบุคคล และกลไกทางโครงสร้าง พบว่ามีความแตกต่างจากองค์การประเภทอื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความมั่นคงและความมั่นใจในความปลอดภัยในการทำงาน ในขณะที่ในระดับแผนกมีลักษณะเฉพาะบุคคล แตกต่างกันมากกว่าองค์การประเภทอื่น

ดัก (Duke 1996 2185-A) ได้ศึกษาผลของความเป็นเอกลักษณ์กลุ่มที่มีต่อการรับรู้ถึง วัฒนธรรมองค์การ กับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคริสโตเฟอร์นิวพอร์ต (Christopher Newport University) คือ กลุ่มพนักงาน (Classified employees) จำนวน 28 คน อาจารย์ที่เป็นผู้บริหาร (Administrative faculty) จำนวน 27 คน และอาจารย์ (Instructional Faculty) จำนวน 26 คน โดยใช้ แบบสอบถามเพื่อวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture Inventory OCI) ของคึก และ ลาฟเฟอร์ตี วัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบ ตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และแบบวัดคุณค่าของตนเองในกลุ่ม (Collective Self-Esteem Scale) พบว่าความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การระหว่างกลุ่ม และความเป็นเอกลักษณ์กลุ่มส่งผล ต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

แมกเลน (McLain 2000 Abstract) ได้ศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การของครู ในโรงเรียนของชาวอะแลสกาในชนบท เพื่อเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การจำแนกตาม ขนาดของ โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ลักษณะชุมชนของโรงเรียน ได้แก่ ชุมชนเมือง ขนาดเล็ก ชุมชนเมืองขนาดกลาง ชุมชนในเขตทุรกันดาร ประเภทของโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนประถม

โรงเรียนมัธยม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ครูที่สอนในโรงเรียนชาวอะแลสกาในชนบทที่มีขนาดเล็ก 11 แห่ง (มีจำนวนนักเรียน 30-150 คน) ขนาดกลาง 4 แห่ง (มีจำนวนนักเรียน 151-350 คน) ขนาดใหญ่ 14 แห่ง (มีจำนวนนักเรียน 351-1,100 คน) รวมทั้งสิ้น 29 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture Inventory OCI) ของคึก และลาฟเฟอร์ตี วัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของครูในโรงเรียนขนาดเล็กมีสูงกว่าครูในโรงเรียนขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ระดับค่าเฉลี่ยของลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แบบตั้งรับ-ก้าวร้าวของครูในโรงเรียนขนาดเล็กมีต่ำกว่าครูในโรงเรียนขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เมื่อเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ของครูในโรงเรียนจำแนกตามขนาด พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 12 มิติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ของลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 11 มิติ เมื่อเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของครูในโรงเรียนจำแนกตามประเภทของชุมชนและประเภทของโรงเรียน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 12 มิติ กับขนาดของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดเล็ก และขนาดกลางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 9 มิติ คือ เมื่อจำนวนนักเรียนสูงขึ้นระดับค่าเฉลี่ยของลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้ง-ก้าวร้าวจะสูงขึ้น ส่วนโรงเรียนขนาดใหญ่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

สรุปงานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดนั้น พบว่ามีการศึกษาวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แนวคิดของมาร์ติน และมายเออร์สัน และแนวคิดของไชน์ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลายวิธีรวมกัน คือ แบบสอบถาม สัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ผลการศึกษาพบว่า

1 การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้วัฒนธรรมองค์การในด้านการช่วยการค้นคว้าและการสอนเด่นขึ้น ก่อให้เกิดวัฒนธรรมย่อยของทีมงานที่สนับสนุนระบบ และวัฒนธรรมย่อยของห้องสมุดสาขา และก่อให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัยเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในห้องสมุด รวมทั้งอนาคตของวิชาชีพบรรณารักษ์

2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 3 ลักษณะคือ วัฒนธรรมองค์การทางวิชาชีพของห้องสมุด วัฒนธรรมของสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดซึ่งเป็นตัวกำหนดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และองค์ประกอบทางวัฒนธรรมเป็นตัวสร้างลักษณะเฉพาะให้กับห้องสมุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การประเภทอื่นพบว่า มีการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การหลายประเภท โดยศึกษากับ พยาบาล ผู้บริหารบริษัทเอกชน บุคลากรในองค์การที่มีความเชื่อมั่นสูง บุคลากรในมหาวิทยาลัย และครูในโรงเรียน โดยส่วนใหญ่ใช้แบบสอบถามวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture Inventory OCI) ของคึก และลาฟเฟอร์ตี เป็นเครื่องมือในการวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ทั้งนี้นอกจากวิธีการวิจัยที่ใช้แบบสำรวจแล้วยังใช้วิธีการสังเกตภาคสนามด้วย โดยนำผลการวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การไปเปรียบเทียบกับตัวแปรในด้านต่างๆ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะขององค์การ

วัฒนธรรมองค์การตามสภาพที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง ความผูกพันต่อองค์การ ทิศนคติและการรับรู้ตอบทบาทในองค์การ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

- 1 ความคาดหวังทางวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์จะอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับน้อย
- 2 วัฒนธรรมองค์การตามสภาพเป็นจริงมีลักษณะแบบสร้างสรรค์น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ส่วนวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับมากกว่าที่คาดหวังไว้
- 3 วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การในด้านการคงอยู่ในระดับสูง
- 4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การระหว่างกลุ่ม และความเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มส่งผลต่อการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ
- 5 วัฒนธรรมองค์การของครูในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน จะมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การต่างกัน

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการทำงานของคนไทย

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2524 บทคัดย่อ) ศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของคนไทย มุ่งศึกษาองค์ประกอบเชิงมนุษย์ของคนไทยเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงาน อันจะนำไปสู่การเข้าใจปัญหาสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนสามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นหลักการและแนวทางในการจัดการศึกษาอบรม ส่งเสริมให้คนไทยมีวัฒนธรรมการทำงานที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหาเหล่านั้นยิ่งขึ้น การวิจัยได้กำหนดปัญหาเชิงวิจัย 4 ข้อ คือ

- 1 คนไทยมีแนวความคิดและความเชื่อเกี่ยวกับการทำงานอย่างไร
- 2 คนไทยมีค่านิยมเกี่ยวกับการทำงานอย่างไร
- 3 คนไทยมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการทำงานอย่างไร
- 4 ในวัยเด็กคนไทยได้รับการฝึกอบรมเพื่อการทำงานอย่างไร

โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงตีพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 210 เรื่อง และข้อมูลจากคนไทยที่ประกอบอาชีพต่างๆ ในจังหวัดราชบุรี จำนวน 160 คน ซึ่งรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า

- 1 คนไทยมีแนวความคิดและความเชื่อเกี่ยวกับการทำงานดังนี้
 - 1 1 การทำงานและการหาความสุขเป็นกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกันได้
 - 1 2 การทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงและเอาชนะสภาวะแวดล้อมเป็นการกระทำที่เป็นไปได้ยาก
 - 1 3 การทำงานเพียงอย่างเดียวไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ชีวิตการทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว
 - 1 4 การสะสมทรัพย์ที่หามาได้จากการทำงานไม่ใช่สิ่งจำเป็นที่ต้องกระทำ
- 2 คนไทยมีค่านิยมเกี่ยวกับการทำงาน ดังนี้
 - 2 1 ต้องการงานที่ไม่ต้องการใช้ความพยายามอย่างสม่ำเสมอ
 - 2 2 ต้องการงานที่ไม่ต้องรับผิดชอบ

- 2 3 ต้องการงานที่ไม่ต้องเสี่ยง
- 2 4 ต้องการงานที่มีอิสระ
- 3 คนไทยมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการทำงาน ดังนี้
 - 3 1 ไม่มีการวางแผนในการทำงาน
 - 3 2 มีสมรรถภาพในการที่จะทำงานคนเดียว
 - 3 3 ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกลุ่ม
 - 3 4 ไม่มีวินัยในการทำงาน
- 4 ในวัยเด็กคนไทยได้รับการฝึกอบรมเพื่อการทำงาน ดังนี้
 - 4 1 ไม่ได้รับการฝึกอบรมให้รู้จักการทำงานเพื่อช่วยตนเอง
 - 4 2 ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเตรียมตัวที่จะทำงานอาชีพ

นิติ สุทธิบุหงา (2541 บทคัดย่อ) วิเคราะห์องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การในระบบข้าราชการพลเรือนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การในระบบราชการพลเรือนไทย และเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การจากองค์ประกอบที่ค้นพบ โดยจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวง เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งของข้าราชการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการพลเรือนสามัญที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานปลัดกระทรวงในส่วนกลาง จำนวน 14 แห่ง จำนวนข้าราชการ 900 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดวัฒนธรรมองค์การแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) 7 มาตราวัดมี 2 รูปแบบ จำนวน 74 ข้อ ตามกรอบแนวคิดของ ฮอฟเตสและคนอื่นๆ ในปี ค.ศ. 1990 ซึ่งครอบคลุมส่วนประกอบของวัฒนธรรมองค์การ 4 ส่วน ได้แก่ สัญลักษณ์ วิบุรุษ ธรรมเนียมปฏิบัติ และค่านิยม แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยมีดังนี้

- 1 วัฒนธรรมองค์การในระบบราชการพลเรือนไทยมีทั้ง 9 องค์ประกอบ ได้แก่ การคำนึงถึงผลงาน ความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม การคำนึงถึงคุณธรรม หน่วยงานให้บริการ ความโน้มเอียงเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในอาชีพ การมีวินัยในเรื่องเวลา การคำนึงถึงผู้รับบริการ และการคำนึงถึงความสำเร็จ โดยมีค่าความแปรปรวนสะสมร้อยละ 57.9
 - 2 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานปลัดกระทรวงต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน 8 องค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบความภูมิใจในอาชีพ
 - 3 ข้าราชการชายและข้าราชการหญิงมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันทั้ง 9 องค์ประกอบ
 - 4 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม การคำนึงถึงคุณธรรมความโน้มเอียงเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในอาชีพ และการมีวินัยในเรื่องเวลา
- งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การที่ใช้แนวคิดของ คูก์ และคนอื่นๆ
- วิริยาภรณ์ สุวัฒน์สวัสดิ์ (2538 บทคัดย่อ) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล จำแนกเป็นรายลักษณะแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล จำแนกตามสังกัดของสถาบันการศึกษาพยาบาล จำแนกเป็น 7 สังกัด คือ กระทรวงสาธารณสุข ทบวงมหาวิทยาลัย สถาบันเอกชน กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย สภาวิชาชีพ และกรุงเทพมหานคร และสาขาวิชา ที่แบ่งออกเป็น 5 สาขาวิชา คือ

สาขาวิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์หรือพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ สาขาวิชาการพยาบาล
สูติศาสตร์หรือการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ สาขาวิชาการพยาบาลจิตเวชศาสตร์ สาขาวิชาการพยาบาล
อนามัยชุมชน สาขาวิชาการพยาบาลพื้นฐานและวิชาเสริมทางการพยาบาลหรือการบริหารการพยาบาลหรือ
การวิจัยทางการพยาบาล โดยศึกษากับอาจารย์พยาบาล ของสถาบันการศึกษาจำนวน 41 แห่ง มีจำนวน
อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยใช้แนวคิดของ คูก์ และคนอื่นๆ ในการศึกษาลักษณะ
วัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-
ก้าวร้าว เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยสร้าง
ขึ้นโดยใช้ข้อมูลวัฒนธรรมองค์การจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 14 คน แบบสอบถามที่
สร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และความตรงตามโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อคำถามโดยการ
หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และความเที่ยงโดยการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค พบว่า

1 วัฒนธรรมองค์การของสถาบันพยาบาล จำแนกตามรายลักษณะคือ แบบสร้างสรรค์
อยู่ในระดับมาก แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง

2 วัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล แบบสร้างสรรค์ของสังกัดกระทรวง
สาธารณสุข มีความแตกต่างจากสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 แบบตั้งรับ-
เฉื่อยชา มีความแตกต่างจากสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และสังกัดเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 05 แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ของสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความแตกต่างจากสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
สังกัดเอกชน และสังกัดอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3 วัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลจำแนกตามสาขาวิชา โดยรวมใน
แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

มรุต ประเสริฐศรี (2540 บทคัดย่อ) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของรัฐวิสาหกิจการ
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของวัฒนธรรมองค์การ เปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การของ
รัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และภูมิหลังทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของ
รัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ คูก์ และคนอื่นๆ ซึ่งกำหนดรูป
แบบของวัฒนธรรมองค์การสามแบบคือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว โดยใช้
แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง
ประเทศไทยจำนวน 321 คน การไฟฟ้านครหลวงจำนวน 318 คน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน
321 คน การเปรียบเทียบความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์การของรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าทั้งสามแห่ง พบว่า
รัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และพบว่า การไฟฟ้านครหลวง
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ส่วนการไฟฟ้า
นครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีรูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว
รวมอยู่ด้วย สำหรับการทดสอบภูมิหลังทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบ
สร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 05 พบว่าในการไฟฟ้า

ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ระดับการศึกษาและระดับที่ดำรงตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับแบบสร้างสรรค์ และระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเงินเดือนปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ในขณะที่ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์กับแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว สำหรับการไฟฟ้า นครหลวง มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแบบสร้างสรรค์ คือ การเริ่มทำงานครั้งแรกในองค์การของพนักงาน สอนแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์คือ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานในปัจจุบัน สอนแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับที่ดำรงตำแหน่ง และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

วิลาวรรณ ดันติสิทธิพร (2541 บทคัดย่อ) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของกลุ่มงานพยาบาล ห้องผ่าตัดโรงพยาบาลรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานคร วัดอุปสรรคในการวิจัย เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การของกลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัด จำแนกตามสังกัด และประเภทของห้องผ่าตัด กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัด 633 คน ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้แนวคิดของ คูก์ และคนอื่นๆ ใน การศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และความเที่ยงเท่ากับ 0.95 พบว่า

1 วัฒนธรรมองค์การของกลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัดโดยรวม มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับมาก โดยแบบสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ตามลำดับ

2 กลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัดที่มีสังกัดต่างกัน มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์แตกต่างกัน โดยสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกระทรวงกลาโหม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน

3 กลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัด จำแนกตามประเภทห้องผ่าตัด มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์แตกต่างกัน โดยห้องผ่าตัด-นรีเวชกรรม และห้องผ่าตัดโสต ศอ นาสิก มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าห้องผ่าตัดจักษุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน

วิวัฒน์ มานะกิจ (2541 149-160) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การในโรงพยาบาลตำรวจ วัดอุปสรรคในการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบวัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลตำรวจและปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของข้าราชการ โรงพยาบาลตำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ 22 หน่วยงาน จำนวน 267 คน โดยใช้แนวคิดของ คูก์ และคนอื่นๆ ในการศึกษา ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว เครื่องมือที่ใช้การรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ พบว่า วัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลตำรวจมีแนวโน้มเป็นแบบสร้างสรรค์ โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การซึ่งอยู่ในระดับสูง แต่ยังมีลักษณะการผสมผสานกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และตั้งรับ-ก้าวร้าว ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางอยู่ด้วย และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ หน่วยงานที่สังกัด ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-

เฉื่อยชา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ การศึกษาต่อ และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบต้งรับ-ก้าวร้าว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระดับเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ การศึกษาต่อ

นิภาวรรณ ศรีโลฟุ้ง (2543 บทคัดย่อ) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของสถาบันอุดมศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามขนาดของคณะและสาขาวิชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือคณาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 332 คน โดยใช้แนวคิดของ คูก์ และคนอื่นๆ ในการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือแบบสร้างสรรค์ แบบต้งรับ-เฉื่อยชา และแบบต้งรับ-ก้าวร้าว เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ พบว่า

1 วัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวม จำแนกตามลักษณะวัฒนธรรมทั้ง 3 แบบ คือแบบสร้างสรรค์ แบบต้งรับ-เฉื่อยชา และแบบต้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยลักษณะวัฒนธรรมสูงสุดได้แก่ แบบสร้างสรรค์ รองลงมาคือ แบบต้งรับ-ก้าวร้าว และแบบต้งรับ-เฉื่อยชาตามลำดับ

2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามขนาดของคณะ พบว่า คณะขนาดเล็กมีลักษณะวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์เฉพาะในมิติเน้นไม่ตรีสัมพันธ์มากกว่าคณะขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับมิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล และมิติเน้นคนและการสนับสนุน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คณะขนาดเล็กมีวัฒนธรรมองค์การแบบต้งรับ-เฉื่อยชา ในมิติเน้นการเห็นพ้องด้วย และมิติเน้นการหลีกเลี่ยงมากกว่าคณะขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับมิติเน้นกฎระเบียบ และมิติเน้นการพึ่งพา มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คณะขนาดเล็กมีวัฒนธรรมองค์การแบบต้งรับ-ก้าวร้าว ในมิติเน้นการเห็นตรงกันข้ามมากกว่าคณะขนาดใหญ่และมีวัฒนธรรมองค์การแบบต้งรับ-ก้าวร้าว ในมิติเน้นความสมบูรณ์แบบน้อยกว่าคณะขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับมิติเน้นอำนาจและมิติเน้นการแข่งขัน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3 วัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามภาควิชา พบว่า สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขาสังคมศาสตร์ มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และต้งรับ-เฉื่อยชา ไม่มีความแตกต่างกันทุกลักษณะ สำหรับวัฒนธรรมองค์การแบบต้งรับ-ก้าวร้าว สาขาวิชาทั้ง 3 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะมิติเน้นความสมบูรณ์แบบ โดยสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีมิติเน้นความสมบูรณ์แบบมากกว่า สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ส่วนมิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม มิติเน้นอำนาจ มิติเน้นการแข่งขัน สาขาวิชาทั้ง 3 สาขาวิชา มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ

จากงานวิจัยพบว่ามีการศึกษาวัฒนธรรมองค์การของ พยาบาลและบุคลากรในโรงพยาบาล บุคลากรในรัฐวิสาหกิจ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แนวคิดของ คูก์ และคนอื่นๆ ในการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 12 มิติ ซึ่งแบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 3 แบบ คือแบบสร้างสรรค์ แบบต้งรับ-เฉื่อยชา และแบบต้งรับ-ก้าวร้าว โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบระหว่าง หน่วยงานที่สังกัด

แผนกหรือฝ่าย สาขาวิชา ขนาดของหน่วยงาน และสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า องค์การสวนใหญ่มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่า แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว สำหรับบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัด สาขาวิชา สถานภาพส่วนตัวต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีงบประมาณ 2547 รวมทั้งสิ้น 233 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 3 คน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 229 คน ดังตาราง 1 (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2547ข 1-5)

ตาราง 1 จำนวนบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปีงบประมาณ 2547

หน่วยงาน	ผู้บริหาร		ข้าราชการ		ลูกจ้างบรยายได้		ลูกจ้างประจำ				ลูกจ้างรายปี	พนักงานมหาวิทยาลัย		รวม
	ผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ	สาย ข	สาย ค	สาย ข	สาย ค	สาย ข	สาย ค	พนักงานขับรถยนต์	พนักงานบริการ	พนักงาน	สาย ค	สาย ข	
	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
สำนักกนและขานการ	-	-	1	15	1	3	-	-	2	1	15	-	-	44
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ	-	-	12	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	18
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรฯ	-	-	20	1	2	5	-	-	-	-	-	-	-	28
ฝ่ายวารสารและเอกสาร	-	-	14	-	2	5	-	-	-	-	-	-	-	21
ฝ่ายบริการผู้อาน	-	-	15	9	7	13	-	1	-	-	-	-	-	45
ฝ่ายบริการขบวนการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ	-	-	14	2	5	1	-	-	-	-	-	-	-	22
ฝ่ายวัสดุโมดิฟิมพ์	-	-	6	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	10
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯ	-	-	18	6	2	5	-	-	-	-	-	-	-	31
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	-	-	7	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	10
รวม	1	3	107	34	22	39	-	1	2	1	15	-	2	233

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีงบประมาณ 2547 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เฉพาะข้าราชการ ลูกจ้างบรายได้ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย (ยกเว้นผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ พนักงานขับรถยนต์ พนักงานบริการอัตราส่วนา นักการภารโรง จำนวน 28 คน) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 205 คน จำแนกได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	ข้าราชการ		ลูกจ้างบรายได้		ลูกจ้างประจำ		พนักงานมหาวิทยาลัย		รวม
	สาย ข	สาย ค	สาย ข	สาย ค	สาย ข	สาย ค	สาย ข	สาย ค	
สำนักงานเลขานุการ	1	15	1	3	-	-	-	-	20
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรฯ	12	-	-	6	-	-	-	-	18
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรฯ	20	1	2	5	-	-	-	-	28
ฝ่ายวารสารและเอกสาร	14	-	2	5	-	-	-	-	21
ฝ่ายบริการผู้อ่าน	15	9	7	13	-	1	-	-	45
ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ	14	2	5	1	-	-	-	-	22
ฝ่ายวัสดุไมตรีสัมพันธ์	6	-	3	1	-	-	-	-	10
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาสหคตฯ	18	6	2	5	-	-	-	-	31
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	7	1	-	-	-	-	-	2	10
รวม	107	34	22	39	-	1	-	2	205

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1 ศึกษาแนวคิดของ คูก์ และ ลาฟเฟอร์ตี (Thomas, et al 1990 20 , citing Cooke & Lafferty 1989 *Organizational Culture Inventory*) จากงานวิจัยของ คูก์ และ รูซโซ (Cooke & Rousseau 1988 258-259) ที่ใช้แนวคิดนี้ในการวิจัย ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ เพื่อทำความเข้าใจในการนำแนวคิดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 3 แบบ มาเป็นตัวแปรลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1 แบบสร้างสรรค์ แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล มิติเน้นคนและการสนับสนุน มิติเน้นมิตรสัมพันธ์

1.2 แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติเน้นการคล้อยตาม มิติเน้นกฎระเบียบ มิติเน้นการพึ่งพา มิติเน้นการหลีกเลี่ยง

1.3 แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม มิติเน้นอำนาจ มิติเน้นการแข่งขัน มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ

2 ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามจากเอกสารการวิจัยของวิภาวรรณ ศรีโลฟุง วิริยาภรณ์ สุวัฒนสวัสดิ์ วิลาวรรณ ดันติสิทธิพร และวิวัฒน์ มานะกิจ ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้กรอบแนวคิดของ คูก์ (Cooke) และ ลาฟเฟอร์ตี (Lafferty) นำมาปรับข้อความให้เหมาะกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย

3 ศึกษาโครงสร้างการบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากเอกสาร และจากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักหอสมุด

4 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเหล่านี้ มาสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อคำถามมี 2 ประเภทคือ ข้อคำถามแบบปฏิฐาน (Positive statement) หมายถึง ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก และข้อคำถามแบบนิเสธ (Negative statement) หมายถึง ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 60 ข้อ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 3 แบบ

5 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร วงศ์ไวยวรรณ อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงความเหมาะสมและความชัดเจนในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา และครอบคลุมในเนื้อหาของเรื่องที่ต้องการทราบ

6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 20 คน ได้แก่ บุคลากรสาย ข จำนวน 10 คน บุคลากรสาย ค จำนวน 10 คน โดยใช้เวลาในการทดลองใช้แบบสอบถามเป็นเวลา 8 วัน คือวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2547 - วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

7 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่ชัดเจน และเสนอให้ประธานและคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตรตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อให้ความเห็นชอบ

รายละเอียดของแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อคำถามมี 2 ประเภทคือ ข้อคำถามแบบปฏิฐาน (Positive statement) หมายถึง ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก และข้อคำถามแบบนิเสธ (Negative statement) หมายถึง ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ โดยแบ่งข้อคำถามตามลักษณะวัฒนธรรมองค์กร 3 แบบ จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 60 ข้อ ดังนี้

1 แบบสร้างสรรค์ มีจำนวนข้อคำถาม 20 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

- 1.1 มิติเน้นความสำเร็จ จำนวน 5 ข้อ
- 1.2 มิติเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล จำนวน 5 ข้อ
- 1.3 มิติเน้นคนและการสนับสนุน 5 ข้อ
- 1.4 มิติเน้นโมดริสัมพันธ์ จำนวน 5 ข้อ

2 แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา มีจำนวนข้อคำถาม 20 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

- 2 1 มิติเน้นการคล้อยตาม จำนวน 5 ข้อ
- 2 2 มิติเน้นกฎระเบียบ จำนวน 5 ข้อ
- 2 3 มิติเน้นการพึ่งพา จำนวน 5 ข้อ
- 2 4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง จำนวน 5 ข้อ

3 แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว มีจำนวนข้อคำถาม 20 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

- 3 1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม จำนวน 5 ข้อ
- 3 2 มิติเน้นอำนาจ จำนวน 5 ข้อ
- 3 3 มิติเน้นการแข่งขัน จำนวน 5 ข้อ
- 3 4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ จำนวน 5 ข้อ

โดยที่ผู้วิจัยจะจัดเรียงข้อคำถามภายในลักษณะต่างๆ สลับซ้อนกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1 ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยนำหนังสือดังกล่าวเสนอผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม -17 เมษายน พ.ศ. 2547 รวมจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 205 ชุด ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 197 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 94.66

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ขั้นตอนในการจัดกระทำข้อมูล ดังต่อไปนี้

1 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1 1 ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

1 2 ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีลักษณะแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มาดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

1 2 1 แจกแจงความถี่ โดยกำหนดค่าคะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

1 2 1 1 ข้อคำถามแบบปฏิฐาน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน

ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
1 2 1 2 ข้อคำถามแบบนิเสธ			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน

1 2 2 นำข้อมูลที่ได้จากการแจกแจงค่าความถี่มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและจำแนกตามลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 แบบ และแปลผลค่าเฉลี่ย
แบ่งระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4 50 – 5 00	หมายถึง	ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับ สูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3 50 – 4 49	หมายถึง	ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2 50 – 3 49	หมายถึง	ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1 50 – 2 49	หมายถึง	ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	1 00 – 1 49	หมายถึง	ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2 1 หาค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูล คือ

2 1 1 คาร์ยอล

2 1 2 ค่าเฉลี่ย

2 1 3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตัวแปร เพศ และสถานภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t-test

2.3 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้สถิติ F-test หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least-Significant Difference)

ในการคำนวณ และการหาคร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตลอดจนการเปรียบเทียบความแตกต่าง จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC* ในการประมวลผล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
สงวน เลข	แทน สำนักงานเลขานุการ
พัฒนา	แทน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
วิเคราะห์	แทน ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ
วารสาร	แทน ฝ่ายวารสารและเอกสาร
บริการผู้อ่าน	แทน ฝ่ายบริการผู้อ่าน
บริการค้นคว้า	แทน ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ
วัสดุไม่ตีพิมพ์	แทน ฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์
วิทยาเขต	แทน ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา
เทคโนโลยี	แทน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 3 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ ปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

สถานภาพ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ						
อายุระหว่าง 20-30 ปี	3	1 52	6	3 05	9	4 57
อายุระหว่าง 31-40 ปี	8	4 06	30	15 23	38	19 29
อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	29	14 72	121	61 42	150	76 14
รวม	40	20 30	157	79 70	197	100 00
ระดับการศึกษา						
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	12	6 09	32	16 24	44	22 34
ระดับปริญญาตรี	21	10 66	92	46 70	113	57 36
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	7	3 55	33	16 75	40	20 30
รวม	40	20 30	157	79 70	197	100 00
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน						
ต่ำกว่า 5 ปี	5	2 54	5	2 54	10	5 08
ตั้งแต่ 5-10 ปี	7	3 55	23	11 68	30	15 23
ตั้งแต่ 11 ปี	28	14 21	129	65 48	157	79 69
รวม	40	20 30	157	79 70	197	100 00
สถานภาพการปฏิบัติงาน						
บุคลากรสาย ข	19	9 64	111	56 35	130	65 99
บุคลากรสาย ค	21	10 66	46	23 35	67	34 01
รวม	40	20 30	157	79 70	197	100 00

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ปฏิบัติ						
สนง. เลขา	9	4.57	11	5.58	20	10.15
พัฒนา	3	1.52	15	7.62	18	9.14
วิเคราะห์	3	1.52	19	9.64	22	11.17
วารสาร	3	1.52	18	9.14	21	10.65
บริการผู้อ่าน	12	6.09	33	16.75	45	22.84
บริการค้นคว้า	1	0.51	21	10.66	22	11.17
วัสดุไม่ตีพิมพ์	1	0.51	9	4.57	10	5.08
วิทยาเขต	4	2.03	25	12.69	29	14.72
เทคโนโลยี	4	2.03	6	3.05	10	5.08
รวม	40	20.30	157	79.70	197	100.00

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 79.70) เป็นผู้ที่มิใช่นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 57.36) มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 79.69) เป็นบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรสาย ข (ร้อยละ 65.99) และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ฝ่ายบริการผู้อ่าน (ร้อยละ 22.84)

2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.1 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 แบบ ปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 แบบ

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	$\bar{X}$	S D	การแปลผล
1 แบบสร้างสรรค์	3 44	0 40	ปานกลาง
2 แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	3 12	0 28	ปานกลาง
3 แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	2 98	0 46	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 3 แบบ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาลักษณะวัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบ พบว่าแบบสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3 44$) รองลงมาคือ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ($\bar{X} = 3 12$ และ $\bar{X} = 2 98$ ตามลำดับ)

2 2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามมิติของวัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบ ปรากฏผลดังตาราง 5 – 7

2 2 1 มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อ	มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	การรับรู้		
		$\bar{x}$	S D	การแปลผล
มิติเน้นความสำเร็จ				
* 1	บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน	2.98	1.16	ปานกลาง
2	บุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานของตนเอง/รวมกัน เพื่อให้ห้องสมุดมีบริการที่ดี	3.61	0.85	มาก
3	บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานด้วยความเต็มใจ วิริยะ อุตสาหะ	3.74	0.89	มาก
4	บุคลากรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยไม่ชักช้า	3.75	0.77	มาก
5	บุคลากรคำนึงถึงความสำเร็จในการทำงานเสมอ	3.78	0.80	มาก
รวม		3.57	0.57	มาก
มิติเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล				
1	การทำงานของบุคลากรให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน มากกว่าปริมาณงาน	3.41	0.94	ปานกลาง
2	บุคลากรส่วนใหญ่มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น มีการศึกษาต่อ การฝึกอบรม เป็นต้น	3.60	0.85	มาก
*3	บุคลากรไม่มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เท่าที่ต้องการ	2.80	1.22	ปานกลาง
*4	บุคลากรขาดโอกาสแสดงความคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ	2.84	1.08	ปานกลาง
5	บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.03	0.63	มาก
รวม		3.34	0.52	ปานกลาง
มิติเน้นคนและการสนับสนุน				
*1	สำนักหอสมุดกลางให้ความสำคัญกับงานมากกว่าสิ่งอื่นใด	2.79	1.04	ปานกลาง
*2	บุคลากรไม่มีส่วนรวมในการวางแผนการปฏิบัติงานหรือแผนงานของสำนักหอสมุดกลาง	2.66	1.03	ปานกลาง
3	บุคลากรส่วนใหญ่มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือเทคนิคการทำงานร่วมกัน	3.72	0.86	มาก
4	ในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีการช่วยเหลือเรื่องงานซึ่งกันและกัน	4.09	0.80	มาก
5	สำนักหอสมุดกลางมีโครงการพัฒนาบุคลากรเป็นระยะ เช่น การจัดประชุม สัมมนาพัฒนาบุคลากร	3.55	0.81	มาก
รวม		3.37	0.46	ปานกลาง

* ข้อคำถามแบบนินิเสธ

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	การรับรู้		
		$\bar{x}$	S D	การแปลผล
มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์				
1	บุคลากรส่วนใหญ่มีความเป็นมิตรต่อกัน	3.70	0.89	มาก
2	บุคลากรส่วนใหญ่มีความรักและผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน	3.03	1.07	ปานกลาง
*3	บุคลากรส่วนใหญ่ไม่แสดงความจริงใจต่อกัน	3.10	1.04	ปานกลาง
4	สำนักหอสมุดกลางสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมสัมพันธ์ไมตรีระหว่างบุคลากร	3.72	0.95	มาก
*5	บุคลากรส่วนใหญ่ทำอะไรโดยไม่สนใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน	3.72	0.84	มาก
รวม		3.46	0.49	ปานกลาง

* ข้อคำถามแบบนิเสธ

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น มิติเน้นความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ มิติเน้นคนและการสนับสนุน และมิติเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 มิติ ($\bar{X} = 3.46$, $\bar{X} = 3.37$ และ $\bar{X} = 3.34$ ตามลำดับ)

2.2.2 มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ตามรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อ	มิติของลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	การรับรู้		
		$\bar{x}$	S D	การแปลผล
มิติเน้นการคล้อยตาม				
1	สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรเป็นไปอย่างผิวเผิน	3.16	1.01	ปานกลาง
2	บุคลากรส่วนใหญ่มักคล้อยตามความคิดเห็นของคนอื่นเพื่อให้เกิดการยอมรับ	2.96	1.10	ปานกลาง
*3	บุคลากรที่ทำงานรวมกันจะโต้แย้งกันที่ หากมีความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นในระหว่างทำงาน	2.80	0.96	ปานกลาง
4	บุคลากรส่วนใหญพยายามหลีกเลี่ยงการขัดแย้งในการทำงาน	3.66	0.83	มาก
*5	บุคลากรส่วนใหญปฏิบัติตัวในระหว่างทำงานตามความพอใจของตน	3.11	0.94	ปานกลาง
รวม		3.14	0.42	ปานกลาง
มิติเน้นกฎระเบียบ				
1	บุคลากรส่วนใหญทำงานโดยยึดกฎระเบียบที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด	3.40	0.94	ปานกลาง
*2	บุคลากรส่วนใหญจะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานตามที่เห็นสมควร	3.51	0.94	มาก
3	บุคลากรส่วนใหญให้ความสำคัญและยอมรับในระบบอาวุโส	3.17	0.92	ปานกลาง
4	บุคลากรส่วนใหญในหน่วยงานของท่านยึดถือกฎเกณฑ์เป็นสิ่งที่สำคัญเหนือความคิดเห็น	2.68	0.99	ปานกลาง
*5	สำนักหอสมุดกลางยึดหยุ่นกฎระเบียบตามสถานการณ์อยู่เสมอ	2.42	0.84	น้อย
รวม		3.04	0.45	ปานกลาง
มิติเน้นการพึ่งพา				
1	สำนักหอสมุดกลางมีการควบคุมการทำงานจากระดับบนจนถึงระดับล่างอย่างเคร่งครัด	3.35	0.94	ปานกลาง
2	บุคลากรส่วนใหญยึดคำสั่งเป็นแนวทางในการทำงานตลอดเวลา	3.17	0.92	ปานกลาง
3	การทำงานของบุคลากรส่วนใหญต้องมีผู้คอยให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาอยู่เสมอ	2.83	1.00	ปานกลาง
*4	บุคลากรส่วนใหญจะตัดสินใจแก้ปัญหาการทำงานด้วยตนเอง	3.17	1.09	ปานกลาง
*5	บุคลากรไม่มีความเชื่อถือผู้บังคับบัญชา	3.46	0.92	ปานกลาง
รวม		3.20	0.48	ปานกลาง

* ข้อคำถามแบบนិเสธ

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	มิติของลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	การรับรู้		
		$\bar{x}$	S D	การแปลผล
มิติเน้นการหลีกเลี่ยง				
1	บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงานอื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ปกติที่ตนทำอยู่	3.39	1.01	ปานกลาง
2	เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานมักหาผู้รับผิดชอบไม่ได้	3.05	1.11	ปานกลาง
*3	บุคลากรส่วนใหญ่ยินดีที่จะปฏิบัติงานถึงแม้เป็นงานที่มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาด	3.08	0.86	ปานกลาง
4	บุคลากรส่วนใหญ่กลัวการถูกตำหนิเมื่อทำงานผิดพลาด	3.43	1.00	ปานกลาง
*5	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานบุคลากรส่วนใหญ่จะช่วยกันคิดหาทางแก้ปัญหารวมกัน	2.40	0.88	น้อย
รวม		3.07	0.52	ปานกลาง

* ข้อคำถามแบบนิเสธ

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น มิติเน้นการพึ่งพามีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) รองลงมาคือ มิติเน้นการคล้อยตาม มิติเน้นการหลีกเลี่ยง และมิติเน้นกฎระเบียบ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 มิติ ($\bar{X} = 3.14$, $\bar{X} = 3.07$ และ $\bar{X} = 3.04$ ตามลำดับ)

2.2.3 มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 7 มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ตามการรับรู้ของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อ	มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	การรับรู้		
		$\bar{x}$	S D	การแปลผล
มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม				
*1	บุคลากรส่วนใหญ่พึงพอใจเมื่อมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน	2.74	0.90	ปานกลาง
2	ในการทำงานมักมีการโต้แย้งความคิดเห็นของบุคคลอื่น	3.32	0.94	ปานกลาง
3	บุคลากรชอบตำหนิติเตียนการทำงานของผู้อื่น	3.12	1.04	ปานกลาง
4	บุคลากรส่วนใหญ่ชอบจับผิดการทำงานซึ่งกันและกัน	3.08	1.04	ปานกลาง
*5	บุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น	2.57	0.89	ปานกลาง
รวม		2.97	0.68	ปานกลาง

* ข้อคำถามแบบนิเสธ

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	การรับรู้		
		$\bar{x}$	S D	การแปลผล
มิติเน้นอำนาจ				
*1	ในหน่วยงานของท่านไม่ได้กำหนดหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน	3.43	1.02	ปานกลาง
2	บุคลากรส่วนใหญ่มักมีการใช้อำนาจในการทำงาน	3.15	0.90	ปานกลาง
3	บุคลากรส่วนใหญ่ชอบออกคำสั่งเพื่อนร่วมงาน	2.91	1.07	ปานกลาง
4	บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตามความคิดของตน	3.12	1.05	ปานกลาง
*5	บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงว่าตนอยู่เหนือคนอื่น	2.89	1.04	ปานกลาง
รวม		3.10	0.61	ปานกลาง
มิติเน้นการแข่งขัน				
*1	ในหน่วยงานของท่านบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ต้องการสร้างผลงานให้ดีกว่าเพื่อนร่วมงาน	3.26	0.87	ปานกลาง
2	สำนักหอสมุดกลางประเมินผลการทำงานโดยการนำผลงานเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	3.09	1.01	ปานกลาง
*3	สำนักหอสมุดกลางส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทำงานเป็นทีม	2.66	0.97	ปานกลาง
4	ในหน่วยงานของท่านยึดถือว่าการทำงานที่ดีคือการทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น	2.96	1.04	ปานกลาง
5	การที่คนอื่นทำงานได้ดีกว่าเป็นสิ่งที่สร้างความอึดอัดให้เกิดขึ้น	2.66	1.00	ปานกลาง
รวม		2.93	0.56	ปานกลาง
มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ				
1	บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานตามที่วางแผนไว้อย่างละเอียดถี่ถ้วน	3.46	0.86	ปานกลาง
2	มีการควบคุมการทำงานแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียดจนงานไม่คล่องตัว	2.53	0.87	ปานกลาง
*3	เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่มักได้รับโอกาสแก้ตัวใหม่เสมอ	2.85	0.94	ปานกลาง
*4	ในหน่วยงานของท่านเน้นผลงานมากกว่าวิธีการทำงาน	2.76	1.01	ปานกลาง
5	บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนทำงานแบบเจ้าระเบียบ	2.86	1.01	ปานกลาง
รวม		2.90	0.53	ปานกลาง

* ข้อคำถามแบบนินทร

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า มิติของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น มิติเน้นอำนาจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) รองลงมาคือ มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม มิติเน้นการแข่งขัน และมิติเน้นความสมบูรณ์แบบ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, $\bar{X} = 2.93$ และ $\bar{X} = 2.90$ ตามลำดับ)

3. เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ ปรากฏดังตาราง 8 - 18

3.1 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	เพศชาย		เพศหญิง		t
	$\bar{X}$	S D	$\bar{X}$	S D	
แบบสร้างสรรค์	3.50	0.38	3.41	0.40	1.31
แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	3.10	0.26	3.13	0.31	0.83
แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	3.14	0.63	2.93	0.40	2.07*

$$t_{(05 \text{ df } 195)} = 1.645$$

$$t_{(01 \text{ df } 195)} = 2.326$$

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2 ตามลำดับ แต่บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การ แบบตั้งรับ-ก้าวร้าวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 โดยเพศชายมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงกว่าเพศหญิง

3.2 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอายุ ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอายุ

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.48	0.74	4.91**
	ภายในกลุ่ม	194	29.14	0.15	
	รวม	196	30.62		
แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.01	0.24
	ภายในกลุ่ม	194	15.04	0.07	
	รวม	196	15.08		
แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	ระหว่างกลุ่ม	2	1.08	0.54	2.54
	ภายในกลุ่ม	194	40.98	0.21	
	รวม	196	42.06		

$$F_{(01, df2, 194)} = 4.61$$

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 4 ส่วนบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 5 และข้อที่ 6 ตามลำดับ

เพื่อให้ทราบว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของบุคลากรที่มีอายุที่ต่างกันคู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลดัง ตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ จำแนกตามอายุที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

แบบสร้างสรรค์	อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	2 94	3 01	3 28
อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	2 94	-	0 07	0 34*
อายุระหว่าง 31-40 ปี	3 01		-	0 27
อายุระหว่าง 20-30 ปี	3 28			-

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกัน

3.3 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	2	0 28	0 14	0 92
	ภายในกลุ่ม	194	30 33	0 16	
	รวม	196	30 61		
แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0 01	0 00	0 80
	ภายในกลุ่ม	194	15 07	0 08	
	รวม	196	15 08		
แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	ระหว่างกลุ่ม	2	0 61	0 30	1 43
	ภายในกลุ่ม	194	41 44	0 21	
	รวม	196	42 06		

$$F_{(05 \text{ df} 194)} = 3 00$$

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 7 ข้อที่ 8 และข้อที่ 9 ตามลำดับ

3.4 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.49	0.25	1.58
	ภายในกลุ่ม	194	30.13	0.16	
	รวม	196	30.62		
แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	ระหว่างกลุ่ม	2	9.40	4.70	0.61
	ภายในกลุ่ม	194	14.99	7.73	
	รวม	196	15.08		
แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	ระหว่างกลุ่ม	2	1.48	0.74	3.55*
	ภายในกลุ่ม	194	40.57	0.21	
	รวม	196	42.06		

$$F_{(0.05 \text{ df} 2 \text{ } 194)} = 3.00$$

$$F_{(0.01 \text{ df} 2 \text{ } 194)} = 4.61$$

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และตั้งรับ-เฉื่อยชาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 10 และข้อที่ 11 ตามลำดับ แต่แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว นั้น บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 12

เพื่อให้ทราบวาลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวของบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันคู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่พบความ แตกต่างเป็นรายคู่

แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป		ตั้งแต่ 5-10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี
	$\bar{X}$	2 93	3 08	3 27
ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	2 93	-	0 15	0 34*
ตั้งแต่ 5-10 ปี	3 08	-	-	0 20
ต่ำกว่า 5 ปี	3 27	-	-	-

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีลักษณะ วัฒนธรรมองค์การ แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว สูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกัน

3 5 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	บุคลากรสาย ข		บุคลากรสาย ค		t
	$\bar{X}$	S D	$\bar{X}$	S D	
แบบสร้างสรรค์	3 44	0 43	3 41	0 32	0 38
แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	3 10	0 26	3 13	0 31	0 58
แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	2 96	0 47	2 99	0 46	0 42

$$t_{(05 \text{ df } 195)} = 1 645$$

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีลักษณะ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 13 ข้อที่ 14 และข้อที่ 15 ตามลำดับ

3 6 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	8	7.93	0.99	8.21**
	ภายในกลุ่ม	188	22.69	0.12	
	รวม	196	30.62		
แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	ระหว่างกลุ่ม	8	2.51	0.31	4.68**
	ภายในกลุ่ม	188	12.57	6.69	
	รวม	196	15.08		
แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	ระหว่างกลุ่ม	8	4.45	0.56	2.78**
	ภายในกลุ่ม	188	37.61	0.20	
	รวม	196	42.06		

$$F_{(01 \text{ df } 188)} = 2.51$$

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 16 ข้อที่ 17 และข้อที่ 18 ตามลำดับ

เพื่อให้ทราบวาลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกันคู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ปรากฏผลดัง ตาราง 16 - 18

ตาราง 16 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	วารสาร	วิเคราะห์	พัฒนา	วิทยาเขต	สนง เลขฯ	บริการ ผู้อ่าน	บริการ ค้นคว้า	วัสดุ ไม่ตีพิมพ์	เทคโนโลยี
	X	3 17	3 33	3 39	3 40	3 44	3 49	3 49	4 21
วารสาร	3 17	-	0 15	0 22	0 23*	0 27*	0 31*	0 32*	1 04*
วิเคราะห์	3 33	-	-	0 06	0 07	0 12	0 16	0 16	0 89*
พัฒนา	3 39	-	-	-	0 00	0 05	0 09	0 07	0 82*
วิทยาเขต	3 39	-	-	-	-	0 04	0 09	0 10	0 82*
สนง เลขฯ	3 40	-	-	-	-	0 04	0 08	0 09	0 81*
บริการผู้อ่าน	3 44	-	-	-	-	-	0 04	0 05	0 77*
บริการค้นคว้า	3 49	-	-	-	-	-	-	0 00	0 72*
วัสดุไม่ตีพิมพ์	3 49	-	-	-	-	-	-	-	0 72*
เทคโนโลยี	4 21	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ และฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์ มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวารสารและเอกสาร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวารสารและเอกสาร ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ฝ่ายห้องสมุดวิทยาสานุภาพ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ และฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์

ตาราง 17 เปรียบเทียบลักษณะพัฒนาธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติพบความแตกต่างเป็นรายชุด

ลักษณะพัฒนาธรรมองค์การ		วิเคราะห์	เทคโนโลยี	วารสาร	พัฒนา	บริการผู้อ่าน	บริการค้นคว้า	วัสดุไม่ตีพิมพ์	สนง เลขา	วิทยาเขต
	$\bar{X}$	2 96	2 97	3 04	3 06	3 07	3 11	3 15	3 22	3 33
วิเคราะห์	2 96	-	0 01	0 08	0 10	0 11	0 14	0 19	0 26*	0 36*
เทคโนโลยี	2 97	-	-	0 07	0 09	0 10	0 13	0 18	0 25*	0 36*
วารสาร	3 04	-	-	-	0 02	0 03	0 06	0 11	0 18*	0 29*
พัฒนา	3 06	-	-	-	-	0 01	0 05	0 09	0 16	0 27*
บริการผู้อ่าน	3 07	-	-	-	-	-	0 03	0 08	0 15*	0 26*
บริการค้นคว้า	3 11	-	-	-	-	-	-	0 05	0 11	0 22*
วัสดุไม่ตีพิมพ์	3 15	-	-	-	-	-	-	-	0 07	0 18
สนง เลขา	3 22	-	-	-	-	-	-	-	-	0 10
วิทยาเขต	3 33	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการ มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ฝ่ายวารสารและเอกสาร และฝ่ายบริการผู้อ่าน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องสมุดวิทยายุทธบางนา มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ฝ่ายวารสารและเอกสาร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ฝ่ายบริการผู้อ่าน และฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ

ตาราง 18 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบดั้งรับ-ก้าวร้าว จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติที่พบความแตกต่างเป็นรายดู

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	พัฒนา	สนง เลขา	เทคโนโลยี	บริการ คั่นคว่า	วิเคราะห์	วารสาร	บริการ ผู้อ่าน	วัสดุ ไม่ตีพิมพ์	วิทยาเขต
	$\bar{X}$	2 83	2 85	2 86	2 94	2 94	3 03	3 07	3 26
พัฒนา	2 74	-	0 11	0 12	0 20	0 20	0 29*	0 33	0 52*
สนง เลขา	2 83	-	0 02	0 03	0 11	0 11	0 20	0 24	0 43*
เทคโนโลยี	2 85	-	-	0 01	0 09	0 09	0 18	0 22	0 41*
บริการคั่นคว่า	2 86	-	-	-	0 08	0 08	0 17	0 21	0 40*
วิเคราะห์	2 94	-	-	-	-	0 00	0 08	0 13	0 32*
วารสาร	2 94	-	-	-	-	-	0 08	0 13	0 32*
บริการผู้อ่าน	3 03	-	-	-	-	-	-	0 04	0 23*
วัสดุไม่ตีพิมพ์	3 07	-	-	-	-	-	-	-	0 19
วิทยาเขต	3 26	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการผู้อ่าน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบดั้งรับ-ก้าวร้าว สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนารัพยากร
ห้องสมุด

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องสมุดวิทยาสานเขตขบางนา มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การ แบบดั้งรับ-ก้าวร้าว สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนารัพยากรห้องสมุด สำนัก
งานเลขานุการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ฝ่ายบริการช่วยการคั่นคว่าวิจัยและบริการพิเศษ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำาบัตรรายการ ฝ่ายวารสารและเอกสาร
และฝ่ายบริการผู้อ่าน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยพัฒนาธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปผลตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

- 1 เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 2 เพื่อเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

สมมุติฐานในการวิจัย

- 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 2 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 3 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 4 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 5 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 6 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 7 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 8 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 9 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 10 บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 11 บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน
- 12 บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน
- 13 บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน
- 14 บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน

15 บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน

16 บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน

17 บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา แตกต่างกัน

18 บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีงบประมาณ 2547 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เฉพาะข้าราชการ ลูกจ้างบรายได้ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย (ยกเว้นผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ พนักงานขับรถยนต์ พนักงานบริการอัดสำเนา นักการภารโรง) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 205 คน

2 เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อคำถามมี 2 ประเภทคือ ข้อคำถามแบบปฏิฐาน (Positive statement) และข้อคำถามแบบนิเสธ (Negative statement) โดยแบ่งข้อคำถามตามลักษณะวัฒนธรรมองค์การ 3 แบบ จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 60 ข้อ ประกอบด้วย

2.1 แบบสร้างสรรค์ ประกอบด้วยข้อคำถามที่แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล มิติเน้นคนและการสนับสนุน มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ โดยที่แต่ละมิติออกแบบสอบถามมิติละ 5 ข้อ

2.2 แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ประกอบด้วยข้อคำถามที่แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติเน้นการคล้อยตาม มิติเน้นกฎระเบียบ มิติเน้นการพึ่งพา มิติเน้นการหลีกเลี่ยง โดยที่แต่ละมิติออกแบบสอบถามมิติละ 5 ข้อ

2.3 แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ประกอบด้วยข้อคำถามที่แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม มิติเน้นอำนาจ มิติเน้นการแข่งขัน มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ โดยที่แต่ละมิติออกแบบสอบถามมิติละ 5 ข้อ

โดยที่ผู้วิจัยจะจัดเรียงข้อคำถามภายในลักษณะต่างๆ สลับข้อกัน

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เสนอผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม - 17 เมษายน พ.ศ. 2547 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 197 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.66

4 การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS/PC เพื่อคำนวณหาค่าดังนี้

- 4 1 หาค่าร้อยละ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4 2 หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ
- 4 3 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การจำแนกตัวแปร เพศ และสถานภาพการ

ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t-test

4 4 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การจำแนกตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้สถิติ F-test หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least-Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

1 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง โดยแบบสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ($\bar{X} = 3.12$ และ $\bar{X} = 2.98$ ตามลำดับ)

2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว จำแนกตามมิติของวัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบ

2 1 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ พบว่ามีมติเห็นความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ มิติเห็นไม่ตรีสัมพันธ์ มิติเห็นคนและการสนับสนุน และมิติเห็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 มิติ ($\bar{X} = 3.46$, $\bar{X} = 3.37$ และ $\bar{X} = 3.34$ ตามลำดับ)

2 2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา พบว่ามีมติเห็นการพึ่งพามีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) รองลงมาคือ มิติเห็นการคล้อยตาม มิติเห็นการหลีกเลี่ยง และมิติเห็นกฎระเบียบ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 มิติ ($\bar{X} = 3.14$, $\bar{X} = 3.07$ และ $\bar{X} = 3.04$ ตามลำดับ)

2 3 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว พบว่ามีมติเห็นอำนาจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) รองลงมาคือ มิติเห็นการเห็นตรงกันข้าม มิติเห็นการแข่งขัน และมิติเห็นความสมบูรณ์แบบ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, $\bar{X} = 2.93$ และ $\bar{X} = 2.90$ ตามลำดับ)

3 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

3 1 เพศ พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2 ตามลำดับ ส่วนบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 โดยเพศชายมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงกว่าเพศหญิง

3 2 อายุ พบว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 4 โดยบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 5 และข้อที่ 6 ตามลำดับ

3 3 ระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 7 ข้อที่ 8 และข้อที่ 9 ตามลำดับ

3 4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และตั้งรับ-เฉื่อยชาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 10 และข้อที่ 11 ตามลำดับ ส่วนแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว นั้น บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 12 โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกัน

3 5 สถานภาพการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 13 ข้อที่ 14 และข้อที่ 15 ตามลำดับ

3 6 หน่วยงานที่ปฏิบัติ พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 16 ข้อที่ 17 และข้อที่ 18 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะวัฒนธรรมองค์การมีดังนี้

วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯ บางนา สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ และฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์ มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวารสารและเอกสาร ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดนั้นมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวารสารและเอกสาร ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ และฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์

วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการ มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ฝ่ายวารสารและเอกสาร และฝ่ายบริการผู้อ่าน ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนานั้น มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ฝ่ายวารสารและเอกสาร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ฝ่ายบริการผู้อ่าน และฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ

วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการผู้อ่าน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด

สวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตขางนานั้น มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายวารสารและเอกสาร และฝ่ายบริการผู้อ่าน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาวัฒนธรรมองค์การของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการอภิปรายผล ดังนี้

1 ลักษณะโดยทั่วไปของแต่ละองค์การจะมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 แบบปนกันขึ้นอยู่กับว่าแต่ละองค์การจะมีลักษณะใดมากหรือน้อย ลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น พบว่าแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 แบบ โดยมีค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่า แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และตั้งรับ-ก้าวร้าว

ทั้งนี้จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าสภาพการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จสูง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ปัญหาขององค์การของบุคลากรส่วนใหญ่มีไม่มาก (พรทิพย์ รักบุรี 2546 : 119-129) ความกระตือรือร้นในการทำงาน โอกาสในการแสดงความคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีไม่มาก ถึงแม้บุคลากรก็ได้รับการกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดริเริ่ม และให้การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเป็นระยะๆ ก็ตาม อีกทั้งสำนักหอสมุดกลางมีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ไมตรีระหว่างบุคลากร บุคลากรมีสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อกัน แต่ความผูกพันระหว่างกันยังมีไม่มาก บุคลากรยังมีลักษณะต่างคนต่างทำงานไม่ได้มองภาพรวมของห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดกลางมีการให้การสนับสนุนก็จริงแต่อาจให้การทุ่มเทกับสิ่งเหล่านี้ไม่เข้มข้นพอที่จะส่งผลให้ลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้บุคลากรมีลักษณะพยายามหลีกเลี่ยงการขัดแย้งกันในระหว่างการทำงานอยู่บ้าง มีการแข่งขันกันอยู่บ้างแต่ไม่มากนักจะเป็นลักษณะของความต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งมักเป็นความต้องการเฉพาะบุคคลไม่ได้แสดงออกถึงการแข่งขันอย่างเปิดเผยชัดเจน ถึงแม้มีเพียงบางส่วน แต่ก็อาจมีผลทำให้ภาพรวมในลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงขึ้น

ประกอบกับสำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานราชการมีการกำหนดสายการบังคับบัญชาตามระดับชั้น มีการกำหนดหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน และห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปเป็นองค์การที่จัดตั้งมาเป็นระยะเวลานาน และมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบระบบธรรมเนียมนิยมดั้งเดิมอยู่ (Sannwald 2000 : 3) และวัฒนธรรมด้านการปกครองของคนไทยที่ได้รับการสืบทอดกันมาจากอดีตจนถึงปัจจุบันยึดหลักความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบอุปถัมภ์ โดยถือว่าผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ผู้ใต้บังคับบัญชายำเกรง เพราะเป็นผู้ให้ความคุ้มครองและให้ทุนให้โทษ ในขณะเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาก็ทำหน้าที่ดูแลและให้ความเมตตาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแลกกับความจงรักภักดี มีลักษณะเน้นอำนาจแบบเมตตาอยู่ และจากผลการวิจัยของ ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยพบว่าคนไทยมีสมรรถภาพในการทำงานคนเดียว ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกลุ่ม ไม่มีการวางแผนในการทำงาน ไม่มีวินัยในการทำงาน ต้องการงานที่ไม่ต้องรับผิดชอบ อาจมีผลทำให้คนไทยมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่บ้าง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้สำนักหอสมุดกลางมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับปานกลาง

2 เปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปร สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยมีดังนี้

2.1 เพศ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีเพศต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีการลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน โดยที่บุคลากรชายมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว สูงกว่าบุคลากรเพศหญิง จากการศึกษาของ เลมอส (Lemos 1996 Abstract) พบว่า เพศชายนั้นจะมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ต้องการให้มีขึ้นในมิติมุ่งอำนาจ และบทบาท ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว นอกจากนี้ผลการศึกษาของนักจิตวิทยา ที่ศึกษาพฤติกรรมพื้นฐานเฉพาะบุคคลในเรื่องภูมิหลังเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงานนั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ 2541 47-48) พบว่า บุคลากรชายจะมีความคิดเชิงรุกคิดก้าวไกลในอนาคตมากกว่าบุคลากรหญิง ที่ต้องมีการแข่งขันมากกว่าการทำงานไปเรื่อยๆ ต้องทำงานหนัก จากเหตุผลดังกล่าวทำให้บุคลากรชายมีการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงกว่าบุคลากรหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบนสัน (Benson 1996 Abstract) ที่พบว่า ทั้งในแง่ชีววิทยา และจิตวิทยาเพศมีอิทธิพลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่มีอยู่ และงานวิจัยของ วิวัฒน์ มานะกิจ (2541 146-160) ที่พบว่า ปัจจัยทางเพศมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว

2.2 อายุ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แตกต่างกัน ส่วนแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นคนรุ่นใหม่มีความกระตือรือร้น ต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อต้องการความก้าวหน้าความสำเร็จในชีวิต และต้องการสร้างหลักฐานให้ตนเองมากกว่า ส่วนบุคลากรที่มีอายุสูงขึ้นส่วนใหญ่มักมีหลักฐานและหน้าที่การงานมั่นคงแล้วความต้องการดังกล่าวจึงลดน้อยลง และประกอบกับพฤติกรรมพื้นฐานเฉพาะบุคคลในเรื่องภูมิหลังของบุคคลในเรื่องอายุกับการทำงานนั้น เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ 2541 47) เช่นเดียวกับ เฮอร์ล็อก (สุพล บุญทรง 2522 31 อ้างอิงจาก Horlock 1964 386-387) ที่กล่าวว่า ความสนใจต่อการเปลี่ยนแปลงจะมากในช่วงต้นๆ และประมาณครึ่งหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะตกอยู่ในอายุระหว่าง 25-30 ปี ประมาณร้อยละ 20 จะเป็นระหว่างอายุ 35-40 ปี ส่วนอายุระหว่าง 55-56 ปี จะมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมากหรือไม่เลย ดังนั้นจึงอาจทำให้บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปีมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สูงกว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ มานะกิจ (2541 บทคัดย่อ) ที่พบว่าอายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์

2.3 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่ส่งผลต่อการลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ทำงานในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ถึงแม้จะมีระดับการ

ศึกษาต่างกัน และต่างคนต่างรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตน แต่ทุกคนก็ทำงานเพื่อมุ่งการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งเป็นวัฒนธรรมของห้องสมุดที่ได้รับการปลูกฝังเพื่อการบริการเหมือนกัน ระดับการศึกษาจึงไม่ส่งผลต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ เพชรรัตน์ (2541 บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

24 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว สูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยยังต้องใช้เวลาในการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมการทำงานได้เท่ากับบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า เพราะวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ มีประสบการณ์ร่วมกันของกลุ่ม ซึ่งทำงานด้วยกันมานานพอสมควร (สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ 2540 : 16) บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ยังมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์การน้อยกว่า ยังอยู่ในช่วงเวลาของการเรียนรู้ความคิด ค่านิยม และบรรทัดฐาน หรือเรียกรวมๆ ว่าความคาดหวังขององค์การ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานของตนเองได้ ทั้งนี้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสัมพันธ์กับอายุของบุคลากรด้วยเช่นกัน เพราะบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานย่อมมีอายุมากตามไปด้วย บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนานๆ ย่อมได้รับผลตอบแทนและความมั่นคงในชีวิต ความต้องการการแข่งขันย่อมน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า จึงอาจมีผลทำให้บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มรุต ประเสริฐศรี (2540 บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และวิวัฒนาการกิจ (2541 บทคัดย่อ) ที่พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว

25 สถานภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ทั้ง 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า สถานภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางไม่ส่งผลต่อการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรสาย ข นั้นส่วนมากเป็นผู้ที่อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ ส่วนบุคลากรสาย ค นั้นถึงแม้จะอยู่ตำแหน่งทางบริหารและธุรการ ทุกคนทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ หรือตำแหน่งอื่นๆ ต่างก็มีหน้าที่รับผิดชอบ และได้รับการอบรมพัฒนาการทำงานเพื่อมุ่งการให้บริการของห้องสมุดจนอาจทำให้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ บัวจัน (2543 บทคัดย่อ) ที่พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน

26 หน่วยงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกัน มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การทั้ง 3 แบบ คือ แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว แตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่ละแบบมีดังนี้

วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวารสารและเอกสาร มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ต่ำกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายวัสดุไมตีพิมพ์ ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ทั้งนี้อาจ

เป็นเพราะลักษณะงานของฝ่ายวารสารและเอกสาร นั้นต้องรับผิดชอบทั้งงานเทคนิค และงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศหลายชนิด คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค สิ่งพิมพ์สหประชาชาติ และเอกสารมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไทย และฝ่ายวารสารและเอกสารต้องรับผิดชอบจำนวนวารสารถึง 1 504 ชื่อเรื่อง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง 2547ก 15) โดยให้บริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยประมาณ 5 แสนกวดคน นอกจากนี้ยังมีภาระงานคุมสอบ ลงทะเบียนอีก ฉะนั้นเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรของฝ่ายวารสารที่มีอยู่ 21 คน ซึ่งอาจไม่เพียงพอกับการงานที่มีอยู่ บุคลากรแต่ละคนต้องรับภาระงานมากจนไม่มีเวลาคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนางานของตน จึงอาจทำให้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวารสารและเอกสารอยู่ในระดับน้อยกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติในฝ่ายอื่น

ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ ของสำนักหอสมุดกลาง ทั้งนี้เนื่องจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดนั้น เป็นหน่วยงานที่มีเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยตรง ซึ่งไพบุลย์ ช่างเรียน (2532 : 41-47) ได้ให้ทัศนะว่าลักษณะของการใช้เครื่องมือเครื่องใช้หรือเทคโนโลยีต่างๆ นับเป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งของวัฒนธรรมในสังคมมนุษย์ นั่นคือสังคมที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันออกไปจะมีลักษณะการใช้เครื่องมือและเครื่องใช้ตลอดจนเทคโนโลยีต่างๆ แตกต่างกันไป ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดเป็นฝ่ายที่รับผิดชอบบริหารและพัฒนาระบบ งานพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารนิเทศ งานส่งเสริมการบริการและเผยแพร่ เป็นงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยตรง ซึ่งเป็นงานที่แต่ละองค์การให้ความสำคัญ และให้การสนับสนุน เพื่อพัฒนาให้องค์การมีความทันสมัย เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันปัญหาทางเทคโนโลยีนั้นต้องคอยแก้ไขปรับปรุงตลอดเวลา สถานการณ์ดังกล่าวทำให้บุคลากรต้องตื่นตัว มีความกระตือรือร้น และต้องเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ทันต่อปรับเปลี่ยนและพัฒนาการของเทคโนโลยี ต้องมีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาระบบงานขององค์การเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่าหน่วยงานอื่น

วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักหอสมุดกลางมีรูปแบบการบริหารงานแบบศูนย์รวม (Centralization) ห้องสมุดวิทยาเขตบางนามีฐานะเป็นฝ่ายต้องคอยรับนโยบายและการสั่งการจากส่วนกลาง เนื่องจากสถานที่ห่างจากส่วนกลางจึงต้องมีหน่วยประสานงานคอยประสานงานต่างๆ ระหว่างส่วนกลางและฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา การดำเนินงานอาจต้องคอยฟังพาดการติดต่อประสานงาน บางครั้งเกิดอุปสรรคเนื่องจากระบบการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสาร ต้องแก้ไขเฉพาะหน้าอยู่บ่อยๆ และการที่มีสภาพภูมิศาสตร์ต่างกันทำให้สภาพแวดล้อมหน่วยงานแตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ ปัญหาที่ต้องพบอาจแตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ จนอาจทำให้เกิดความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน และการมีสวนรวมของบุคลากรในการวางแผนและพัฒนาจึงมีไม่มาก ด้วยเหตุผลดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนามีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ

ส่วนสำนักงานเลขานุการมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาสูงกว่าฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายบริการผู้อ่าน และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานเลขานุการเป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบงานบุคลากร งานธุรการ การคลัง

งานพัสดุ และงานอาคาร ซึ่งต้องคอยประสานงานกับทุกฝ่าย และดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในสำนักหอสมุดกลาง อีกทั้งยังต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ยึดถือระเบียบทางราชการเป็นหลัก การประสานงานและความคุ้มค่าในงานต่าง ๆ ขององค์การเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ต้องหลีกเลี่ยงความผิดพลาดหรือความไม่ถูกต้องใดๆ ที่กฎระเบียบข้อบังคับกำหนด และต้องเป็นผู้รับคำสั่งหรือการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อส่งต่อบุคลากรหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นงานที่ต้องรอกกระบวนการทำงานตามลำดับขั้น จึงอาจทำให้สำนักงานเลขานุการมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาสูงกว่าหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น

จากผลการเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกันมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดูก (1996 : 2185-A) ที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 3 แบบอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประการดังนี้

1 จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 แบบ แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์นั้น สูงกว่าแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ซึ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่า แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และตั้งรับ-ก้าวร่วมนั้นเป็นลักษณะที่ดีสำหรับองค์การ แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการสร้างวัฒนธรรมองค์การตามที่พึงประสงค์ เพื่อรองรับนโยบายมาตรฐานคุณภาพของสำนักหอสมุดกลางให้มีการบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องแล้ว ควรจะพัฒนาวัฒนธรรมองค์การในแบบสร้างสรรค์ให้เข้มแข็งมากขึ้นในประเด็นดังนี้

1 1 การมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา และการแก้ปัญหามากขึ้น เพื่อการบริการที่มีคุณภาพ สร้างโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรมากขึ้น

1 2 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร โดยสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรแต่ละฝ่ายให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สมาชิกทุกคนในองค์การมีความผูกพันต่อกันมากขึ้น มีการประชุมปรึกษาหารือในระดับเดียวกันมากขึ้น

1 3 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้มีทักษะในการบริการสารสนเทศ หรืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้มากขึ้น

1 4 การทำงานเป็นทีม โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายมากกว่าระเบียบ มีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิด กำหนดการวางแผนการทำงาน ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความผิดพลาดของงานนั้นๆ

1 5 โครงสร้างการบริหารงาน ควรปรับโครงสร้างให้เป็นแบบแนวราบให้มีสายการบังคับบัญชาสั้นลง เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงานแต่ละฝ่าย

2 ผู้บริหารควรปรับปรุงลักษณะวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนาที่มีลักษณะแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา หรือแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวให้น้อยลง โดยการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ให้อิสระในการทำงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ ควรเพิ่มการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และการอบรมรวมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในห้องสมุดมากขึ้น ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เป็นไปในทิศทางที่จะช่วยในการพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย กับความผูกพันต่อองค์การ หรือความพึงพอใจในการทำงาน หรือการบริการคุณภาพ อย่างใดอย่างหนึ่ง ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กริช สิบสนธิ์ (2535) สร้างวัฒนธรรมให้องค์การ สร้างวิถีทางสู่ความเป็นเลิศ กรุงเทพฯ
ซีเอ็ดยูเคชั่น
- _____ (2537) วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร การพิมพ์จุฬาลง
กรณ์มหาวิทยาลัย
- กาญจนา เหมะธร (2542) การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายผลิต บริษัท สหโมเสค
อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยานิพนธ์
- เกรียงไกร เจริญบุญศรี (2543 เมษายน-มิถุนายน) "วัฒนธรรมองค์กร = Organizational Culture,"
วารสารการบริหารคน 21(2) 21-33
- ชวนพิศ สุคันสนีย์ (2545) การบริหารงานระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 1994 ของ สำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ออนไลน์) แหล่งที่มา URL
http://www.lib.ru.ac.th/document/pdf/iso9002_wdoc.pdf วันที่สืบค้น 13 กันยายน 2545
- _____ (2546ก สิงหาคม) "ISO 9001 2000" สารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 19 (16) 1-3 (ออนไลน์) แหล่งที่มา URL
<http://www.lib.ru.ac.th/document/pdf/19162546.pdf> วันที่สืบค้น 3 กรกฎาคม 2547
- _____ (2546ข กันยายน) "ISO 9001 2000 สำนักหอสมุดกลาง," สารสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 19 (18) 1-3 (ออนไลน์) แหล่งที่มา URL
<http://www.lib.ru.ac.th/document/pdf/19182546.pdf> วันที่สืบค้น 3 กรกฎาคม 2547
- _____ (2547, มกราคม) "ISO 9001," สารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
20(2) 1-3 (ออนไลน์) แหล่งที่มา URL
<http://www.lib.ru.ac.th/document/pdf/20022547.pdf> วันที่สืบค้น 3 กรกฎาคม 2547
- ดนัยศักดิ์ โกวิทวิฑู (2543) ความต้องการและลักษณะการใช้สารนิเทศของนักศึกษา ในสำนัก
หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยานิพนธ์
- ดวงพร พงศ์พาณิชย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, รัชณี กิตติรังสี เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อ 15 กันยายน 2545
- ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535) ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ทัศนหา หาญพล (2537) "นโยบายการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง," ใน เอกสารสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
สารนิเทศในกระแสโลกาภิวัตน์ หน้า 1-4 กรุงเทพฯ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) การบริหารเชิงกลยุทธ์ กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช

- นิธิ สุทธิบุหงา (2541) การวิเคราะห์องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การในระบบราชการพลเรือนไทย
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- นิภาวรรณ ศรีโลฟุง (2543) วัฒนธรรมองค์การของสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถ่ายเอกสาร
- บุญเลิศ ไพรินทร์ (2541) "การเปลี่ยนแปลงแนวการบริหารจัดการแบบใหม่," ใน การประชุมวิชาการ
ประจำปี ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เรื่องห้องสมุดในกระแสการแห่งการ
ปรับเปลี่ยน หน้า 70-79 กรุงเทพฯ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
- เบญจลักษณ์ นวรัตน์ (2545) รายงานการวิจัยเรื่องพัฒนาการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง = *Development of Ramkhamhaeng University Library* กรุงเทพฯ สำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พรทิพย์ รักบุรี (2546) รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนา
องค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง = *Factors
Related Participation of Organization Development a Case Study of
Ramkhamhaeng University Library* กรุงเทพฯ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- ไพบุลย์ ช่างเรียน (2532) วัฒนธรรมองค์การกับการบริหาร กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์
- ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2524) วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย ปริญญาโท กศ.ด. (พัฒนศึกษา
ศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ถ่ายเอกสาร
- มรุต ประเสริฐศรี (2540) วัฒนธรรมองค์การของรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้า การศึกษาเปรียบเทียบ
ระหว่างการผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าสวน
ภูมิภาค ปริญญาโท บธ.ม. (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ถ่ายเอกสาร
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง (2527) การสัมมนาทางวิชาการเรื่อง แนวทางในการ
พัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
- _____ (2529) 15 ปีสำนักหอสมุดกลาง กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
- _____ (2530) คู่มือปฏิบัติงานสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัย
- _____ (2541) ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2541 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
- _____ (2544ก กุมภาพันธุ์) "ก้าวใหม่ของสำนักหอสมุดกลาง," สารสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 17 (ฉบับพิเศษ) 1-4 (ออนไลน์) แหล่งที่มา URL
<http://www.lib.ru.ac.th/document/pdf/17162544.pdf> วันที่สืบค้น 4 ตุลาคม 2547
- _____ (2544ข) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549)
[กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย]

- _____ (2544ค กุมภาพันธุ์) "อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการต่างๆ ในสำนักหอสมุดกลาง," สารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง 17 (4) 1-4 (ออนไลน์) แหล่งที่มา URL <http://www.lib.ru.ac.th/document/pdf/17042544.pdf> วันที่สืบค้น 4 ตุลาคม 2547
- _____ (2544ง) รายงานประจำปี 2544 [กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย]
- _____ (2546) โครงสร้างการบริหารราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
- _____ (2547ก) รายงานประจำปี 2547 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย
- _____ (2547ข) อัตรากำลังสำนักหอสมุดกลาง กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย ภายใต้เอกสาร
 วิริยาภรณ์ สุวัฒน์สวัสดิ์ (2538) การศึกษาวัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล
 วิทยานิพนธ์ พย ม (การพยาบาลศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย ภายใต้เอกสาร
- _____ (2547ข) อัตรากำลังสำนักหอสมุดกลาง กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย ภายใต้เอกสาร
 วิลาวรรณ ดันติสิทธิพร (2541) วัฒนธรรมองค์การของกลุ่มงานพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาล
 รัฐบาลเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ พย ม (การบริหารการพยาบาล) กรุงเทพฯ
 บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้เอกสาร
- _____ (2541) วัฒนธรรมองค์การ ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ วิทยานิพนธ์ ศศ ม
 (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภายใต้เอกสาร
- _____ (2541) พฤติกรรมองค์การ = Organizational Behavior (OB)
 ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2541) พฤติกรรมองค์การ = Organizational Behavior (OB)
 กรุงเทพฯ เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ
- _____ (2533) การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ กรุงเทพฯ บรรณกิจ
- _____ (2540) จิตวิทยาการจัดการองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
 สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) วัฒนธรรมองค์การ แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์ กรุงเทพฯ
 ไพรเพซ
- _____ (2522) จิตวิทยาพัฒนาการ กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- _____ (2542, กรกฎาคม-ธันวาคม) "ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน
 ประเทศไทย," บรรณสาร สพบ 31(2) 18-50
- _____ (2543) วัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยศิลปากรตามทัศนะของข้าราชการ
 วิทยานิพนธ์ ศษ ม (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
 ภายใต้เอกสาร
- _____ (2537) ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์สุนทรออฟเซ็ท
- _____ (2532) บทสำรวจเกี่ยวกับวัฒนธรรมในองค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ
 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- _____ (2539) การศึกษาวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์
 โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข วิทยานิพนธ์ พย ม
 (การบริหารการพยาบาล) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ภายใต้เอกสาร

- อารีย์ เพชรรัตน์ (2541) *การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในองค์การธุรกิจประจักษ์ไทย อเมริกัน ญี่ปุ่น* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Benson, Joy Kay (1996, July) "Social Experience and Organization Sense-Making The Role of in Defining Organizational Culture," *Dissertation Abstracts International* 57 319
- Bliss, William G (1999, February) "Why is Corporate Culture Important?," *Workforce Extra Supplement* 8-9
- Bordeianu, Sever , Lewis, Linda K , & Wilkinson, Frances C (1998) "Merging the Acquisitions and Serials Department at the University of New Mexico A Case Study," *Library Acquisitions Practical & Theory* 22(3) 259-270
- Bryson, Jo (1990) *Effective Library and Information Centre Management* London Gower
- Bull, Jennifer (1999, July/August) "Creating a Staff-Friendly Environment," *Library-Mosaics* 10(4) 14-15
- Cooke, Robert A , & Rousseau, Denise M (1988, September) "Behavior Norms and Expectations A Quantitative Approach to the Assessment of Organizational Culture," *Group & Organization Studies* 13(3) 245-273
- Deal, Terrence E , & Kennedy, Allan A (1982) *Corporate Cultures The Rites and Rituals of Corporate Life* Reading, Mass Addison-Wesley
- Duke, Tina Lynn (1996, December) "The Effects of Group Identity on Perception of Organizational Culture," *Dissertation Abstracts International* 56 2185-A
- Hellriegel, Don , & Slocum, John W (2004) *Organizational Behavior* 10th ed Mason, Ohio Thomson/South-Western
- Honea, Sion M (1997, May) "Transforming Administration in Academic Libranes," *The Journal of Academic Librananship* 23(5) 183-190
- Human Synergistic Center for Applied Research (2000) *HS/CAR Organizational Diagnostic Tool Culture for Culture for Organizational Culture Inventory (OCI)* (Online) Available URL [http \ \ www.hscar.com/cdi.htm](http://www.hscar.com/cdi.htm) Retrieved June 21, 2002
- Klein, Rochelle Lee , Bigley, Gregory A , & Roberts, Kartene H (1995, July) "Organizational Culture in High Reliability Organizational An Extension," *Human Relations* 48(7) 771-793
- LaGuardia, Cheryl , & Mitchell, Barbara A , editors (1998) *Finding Common Ground Creative the Library of the Future Without Diminshing the Library of the Past* New York Neal-Schuman
- Lahiry, Sugato (1994, April) "Building Commitment Organizational Culture," *Training & Development* 48(4) 50-52

- Lakos, Amos , & Gray, Chns (2000, December) "Personalized Library Portals as an Organizational Culture Change Agent," *Information Technology & Libraries* 19(4) 169-174
- Lee Soyeon (2000) "Organizational Culture of an Academic Library," (Online) Available URL <http://thailis.umi.net/th/dao/detail.nsp> Retrived September 13, 2002
- Lemos, Nancy D (1996, December) An Assessment of Organizational Culture A Framwork for Change (Diversity) *Dissertation Abstracts International* 57 4070-A
- Line, Maurice B (1990) *Academic Library Management* London The Library Association
- McDaniel, Charlotte , & Stumpf, Linda (1993, April) "The Organizational Culture Implications for Nursing Service," *JONA* 23(4) 54-60
- McLain, Edward (2000) "A Comparative Study of Organizational Culture Reported by Staff in Rural Alaskan Schools," (Online) Available URL <http://thailis.umi.net/th/dao/detail.nsp> Retrived September 13, 2002
- Ostrow, Rona I (1998) "Library Culture in the Electronic Age A Case Study of Organizational Change," (Online) Available URL <http://thailis.umi.net/th/dao/detail.nsp> Retrived September 13, 2002
- Robbins, Stephen P (1993) *Organizational Behavior Concepts, Controversies, and Applications* 6th ed Englewood Cliffs, N J Prentice-Hall
- Sannwald, William W (2000, Winter) "Understanding Organizational Culture," *Library Administration & Management* 14(1) 8-14
- Sathe, Vijay (1985) *Culture and Related Corporate Realities* Homewood, Ill Irwin
- Schein, Edgar H (1992) *Organizational Culture and Leadership* 2nd ed San Francisco, Calif Jossey-Bass
- Seago, Jean Ann (1997, Winter) "Organizational Culture in Hospitals Issues in Measurement," *Journal of Nursing Measurement* 5(2) 165-178
- Sergiovanni, Thomas J , & Strarratt, Robert J (1988) *Supervision Human Perspectives* 4th ed New York McGraw-Hill
- Thomas, Charlene et al (1990, June) "Measuring and Interpreting Organizational Culture," *Journal of Nursing Administration* 20(6) 17-24
- Tnce, Harrison M , & Beyer, Janice M (1993) *The Culture of Work Organizations* Englewood Cliffs, N J Prentice-Hall
- Xenikou, Athena , & Furnham, Adrian (1996, March) "A Correlational and Factor Analytic Study of Four Questionnaire Measures of Organizational Culture," *Human Relations* 49(3) 349-371

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1 รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2 อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ | อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร วงศ์ไวยวรรณ | อาจารย์พิเศษ
ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |

ภาคผนวก ข
จดหมายขอความร่วมมือ

ที่ ทบ 1012, ๕๔๔3



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ 7 กรกฎาคม 2516

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร วงศ์ไวยวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชนิ กิตติรังสี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมี รองศาสตราจารย์สุทัศน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวรัชนิ กิตติรังสี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุนทร วงศ์ไวยวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664 1000 ต่อ ๖618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-4183795 มือถือ 09-2591030



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร 5731 5618

ที่ ทม 1012/ ๖564

วันที่ 17 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี กิตติรังสี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ สองแสงจันทร์ และ อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวรัชณี กิตติรังสี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731, 5618

ที่ ทบ 1012/5566

วันที่ 17 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี กิตติรังสี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง” โดยนี้ รองศาสตราจารย์สุทัศน์ ต๋องแสงจันทร์ และ อาจารย์พ่วงผกา คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวรัชณี กิตติรังสี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731 5618

ที่ ศธ 0519 12/1๙๕5

วันที่ ๕- กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

เนื่องด้วย นางสาวรัชนิ กิตติรังสี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้บุคลากรสาย ข จำนวน 10 คน และบุคลากรสาย ค จำนวน 10 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชนิ กิตติรังสี ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์ปานพาน์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519 12/๑13๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัชณี กิตติรังสี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ข้าราชการ ลูกจ้างบรายได้ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 185 คน ตอบแบบสอบถาม วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัชณี กิตติรังสี ได้เก็บข้อมูล ในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ . ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-4183795 มือถือ 05-1231284

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

วัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1 แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ มิฉะนั้นจะทำให้แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และไม่สามารถ
นำไปวิเคราะห์ผลได้

การตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านทั้งในแง่ของการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว
ของท่านแต่ประการใด ทั้งนี้เนื่องจากแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อวิจัย และจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ต่อไปนี้เป็นแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

- 1 เพศ ()
 - () ชาย
 - () หญิง
- 2 อายุ ()
 - () อายุระหว่าง 20 - 30 ปี
 - () อายุระหว่าง 31 - 40 ปี
 - () อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
- 3 ระดับการศึกษา ()
 - () ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ระดับปริญญาตรี
 - () ระดับสูงกว่าปริญญาตรี
- 4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ()
 - () ต่ำกว่า 5 ปี
 - () ตั้งแต่ 5-10 ปี
 - () ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป
- 5 สถานภาพการปฏิบัติงาน ()
 - () บุคลากรสาย ข
 - () บุคลากรสาย ค
- 6 หน่วยงานที่ปฏิบัติ ()
 - () สำนักงานเลขานุการ
 - () ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
 - () ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ
 - () ฝ่ายวารสารและเอกสาร
 - () ฝ่ายบริการผู้อ่าน
 - () ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ
 - () ฝ่ายวัสดุไมติพิมพ์
 - () ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตฯบางนา
 - () ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจง

- 1 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย
ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีความหมายดังนี้

ตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อท่านมีความคิดเห็นว่า การทำงานหรือการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรส่วนใหญ่ในลักษณะนั้นเป็นเรื่องที่ท่าน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอบ เห็นด้วย เมื่อท่านมีความคิดเห็นว่า การทำงานหรือการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรส่วนใหญ่ในลักษณะนั้นเป็นเรื่องที่ท่าน
เห็นด้วย

ตอบ ไม่แน่ใจ เมื่อท่านมีความคิดเห็นว่า การทำงานหรือการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรส่วนใหญ่ในลักษณะนั้นเป็นเรื่องที่ท่านไม่แน่ใจ

ตอบ ไม่เห็นด้วย เมื่อท่านมีความคิดเห็นว่า การทำงานหรือการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรส่วนใหญ่ในลักษณะนั้นเป็นเรื่องที่ท่าน
ไม่เห็นด้วย

ตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อท่านมีความคิดเห็นว่า การทำงานหรือการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรส่วนใหญ่ในลักษณะนั้นเป็นเรื่องที่ท่าน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- 2 โปรดพิจารณาแต่ละข้อคำถามอย่างช้าๆ วิเคราะห์อย่างละเอียด แล้วตอบคำถามโดยทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดเห็นว่าตรงกับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก
หอสมุดกลางตามความเป็นจริง

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
0 บุคลากรส่วนใหญ่มีความขยัน อดทน	✓				

คำตอบข้อ 0 แสดงว่าท่านมีความคิดเห็นว่าบุคลากรสำนักหอสมุดกลางส่วนใหญ่มีความขยัน อดทน เป็น
เรื่องที่ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1 บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน						()
2 การทำงานของบุคลากรให้ความสำคัญกับ คุณภาพของงานมากกว่าปริมาณงาน						()
3 บุคลากรไม่มีส่วนรวมในการวางแผนการปฏิบัติ งานหรือแผนงานของสำนักหอสมุดกลาง						()
4 บุคลากรส่วนใหญ่มีความเป็นมิตรต่อกัน						()
5 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรเป็นไปอย่างผิวเผิน						()
6 บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานโดยยึดกฎระเบียบที่ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด						()
7 สำนักหอสมุดกลางมีการควบคุมการทำงานจาก ระดับบนจนถึงระดับล่างอย่างเคร่งครัด						()
8 บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงานอื่นที่นอกเหนือ จากหน้าที่ปกติที่ตนทำอยู่						()
9 บุคลากรส่วนใหญ่พึงพอใจเมื่อมีการปรับปรุงวิธี การทำงาน						()
10 ในหน่วยงานของท่านไม่ได้กำหนดหน้าที่ของ บุคลากรไว้อย่างชัดเจน						()
11 ในหน่วยงานของท่านบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ ต้องการสร้างผลงานให้ดีกว่าเพื่อนร่วมงาน						()
12 บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานตามที่วางแผนไว้อย่าง ละเอียดถี่ถ้วน						()
13 บุคลากรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยไม่ชักช้า						()
14 บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ						()
15 สำนักหอสมุดกลางให้ความสำคัญกับงาน มากกว่าสิ่งอื่นใด						()
16 บุคลากรส่วนใหญ่ทำอะไรโดยไม่สนใจความรู้สึก ของเพื่อนร่วมงาน						()
17 บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติตัวในระหว่างทำงานตาม ความพอใจของตน						()
18 บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและยอมรับใน ระบบอาวุโส						()

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
19 การทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่ต้องมีผู้คอยให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาอยู่เสมอ						()
20 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานมักหาผู้รับผิดชอบไม่ได้						()
21 ในการทำงานมักมีการโต้แย้งความคิดเห็นของบุคคลอื่น						()
22 บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตามความคิดของตน						()
23 สำนักรหัสสมุดกลางประเมินผลการทำงานโดยผลงานเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน						()
24 เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่มักได้รับโอกาสแก้ตัวใหม่เสมอ						()
25 บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานด้วยความเต็มใจ วิจารณ์ อุตสาหะ						()
26 บุคลากรไม่มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่ การงานได้เท่าที่ต้องการ						()
27 ในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีการช่วยเหลือ เรื่องงานซึ่งกันและกัน						()
28 บุคลากรส่วนใหญ่ไม่แสดงความจริงใจต่อกัน						()
29 บุคลากรที่ทำงานรวมกันจะโต้แย้งทันที หากมี ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นในระหว่างทำงาน						()
30 บุคลากรส่วนใหญ่ในหน่วยงานของท่านยึดถือ กฎเกณฑ์เป็นสิ่งสำคัญเหนือความคิดเห็น						()
31 บุคลากรส่วนใหญ่จะตัดสินใจแก้ปัญหาการทำงาน ด้วยตนเอง						()
32 บุคลากรส่วนใหญ่ยินดีที่จะปฏิบัติงานถึงแม้เป็น งานที่มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาด						()
33 บุคลากรชอบตำหนิติเตียนการทำงานของผู้อื่น						()
34 บุคลากรส่วนใหญ่ชอบออกคำสั่งเพื่อนร่วมงาน						()
35 สำนักรหัสสมุดกลางส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากร ทำงานเป็นทีม						()
36 ในหน่วยงานของท่านเน้นผลงานมากกว่าวิธีการ ทำงาน						()

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
37 บุคลากรคำนึงถึงความสำเร็จในการทำงานเสมอ						()
38 บุคลากรขาดโอกาสแสดงความคิดริเริ่มทำ สิ่งใหม่ๆ						()
39 สำนักหอสมุดกลางมีโครงการพัฒนาบุคลากรเป็น ระยะ เช่น การจัดประชุม สัมมนาพัฒนา บุคลากร						()
40 สำนักหอสมุดกลางสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อ สร้างเสริมสัมพันธ์ไมตรีระหว่างบุคลากร						()
41 บุคลากรส่วนใหญ่พยายามหลีกเลี่ยงการขัดแย้ง ในการทำงาน						()
42 สำนักหอสมุดกลางยึดหยุ่นกฎระเบียบตาม สถานการณ์อยู่เสมอ						()
43 บุคลากรไม่มีความเชื่อถือผู้บังคับบัญชา						()
44 บุคลากรส่วนใหญ่กลัวการถูกตำหนิเมื่อทำงาน ผิดพลาด						()
45 บุคลากรส่วนใหญ่ชอบจับผิดการทำงาน ซึ่งกันและกัน						()
46 บุคลากรส่วนใหญ่มักมีการใช้อำนาจในการ ทำงาน						()
47 ในหน่วยงานของท่านยึดคติว่าการทำงานที่ดีคือ การทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น						()
48 มีการควบคุมการทำงานแต่ละขั้นตอนอย่าง ละเอียดจนงานไม่คล่องตัว						()
49 บุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานของ ตนเอง/รวมกันเพื่อให้ห้องสมุดมีบริการที่ดี						()
50 บุคลากรส่วนใหญ่มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น มีการศึกษาต่อ การฝึกอบรม เป็นต้น						()
51 บุคลากรส่วนใหญ่มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือเทคนิคการทำงานร่วมกัน						()
52 บุคลากรส่วนใหญ่มีความรักและผูกพันต่อ เพื่อนร่วมงาน						()
53 บุคลากรส่วนใหญ่มักคล้อยตามความคิดเห็นของ คนอื่นเพื่อให้เกิดการยอมรับ						()

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
54 บุคลากรส่วนใหญ่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานตามที่เห็นสมควร						()
55 บุคลากรส่วนใหญ่ยึดคำสั่งเป็นแนวทางในการทำงานตลอดเวลา						()
56 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานบุคลากรส่วนใหญ่จะช่วยกันคิดหาทางแก้ปัญหาารวมกัน						()
57 บุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น						()
58 บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงว่าตนอยู่เหนือคนอื่น						()
59 การที่คนอื่นทำงานได้ดีกว่าเป็นสิ่งที่สร้างความอึดอัดให้เกิดขึ้น						()
60 บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานแบบเจ้าระเบียบ						()

ภาคผนวก

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรัชณี กิตติรังสี
วันเดือนปีเกิด	5 กันยายน 2508
สถานที่เกิด	เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	48/169 หมู่บ้าน ดี เก หมู่ 7 ถนนกาญจนาภิเษก แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บรรณารักษ์ 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย มหิดล
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสิงหราชพิทยาคม
พ.ศ. 2531	ศศ.บ (บรรณารักษศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2548	ศศ.ม (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ