

๑๖๓.๙

๖๕๖๓๖

๙.๓

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน  
ในภาคเหนือ

๑๙ ก.ย. ๒๕๓๗

ปริญญาโท  
ของ  
จิราภรณ์ ไนราช

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่

เมษายน ๒๕๓๗

ลิขสิทธิ์ เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

189975

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาอนุมัติเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควร  
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ของ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปฐม นิคมานนท์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิตร ทองชั้น)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปฐม นิคมานนท์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิตร ทองชั้น)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(รองศาสตราจารย์ สุวิทย์ วัฒนวงศ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญาโทฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2537

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยคำแนะนำและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รศ. ดร.ปฐมนิคมานนท์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ ผศ. ดร.พิตร ทองชั้น กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ รศ.สุวิทย์ วัฒนวงศ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ซึ่งให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ แนวคิด และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในการทำปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ ดร.รันทน์ แต่งจวง รศ.พวา พันธุ์เมฆา ว่าที่ร้อยตรีณรงค์ศักดิ์ กุลจินต์ อาจารย์ณรงค์ราญ เพิ่มบุญ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ขอขอบคุณบุคลากรในห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ-คุณแม่ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่ได้ให้กำลังใจจนกระทั่งทำปริญญานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

จิราภรณ์ ไนราช

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า .....	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า .....	5
ตัวแปรที่ทำการศึกษา .....	7
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า .....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
งานห้องสมุดประชาชน .....	10
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน .....	12
ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน .....	15
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน .....	18
งานวิจัยในต่างประเทศ .....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย .....	25
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....	29
รูปแบบของการวิจัย .....	29
ประชากรของการวิจัย .....	29
กลุ่มตัวอย่าง .....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล .....	31

บทที่	หน้า
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ .....	31
ลักษณะของเครื่องมือ .....	32
การหาคุณภาพของเครื่องมือ .....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง .....	36
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป .....	38
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่ม .....	49
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....	83
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	88
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....	88
รูปแบบการวิจัย .....	89
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	89
เนื้อหาของการศึกษาค้นคว้า .....	89
ตัวแปรสำหรับการวิจัย .....	90
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า .....	91
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	92
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	92
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	92
สรุปผลการวิจัย .....	92

บทที่	หน้า
อภิปรายผล .....	97
ข้อเสนอแนะ .....	101
บรรณานุกรม .....	103
ภาคผนวก .....	108
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม .....	109
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย .....	111
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย .....	119
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	121

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรของการวิจัย จำแนกตามจังหวัดและอำเภอ .....	30
2 ข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรห้องสมุดประชากรจำแนกตามระดับของห้องสมุด ประชาชน ตำแหน่งของบุคลากร วุฒิทางด้านการศึกษา การมีวุฒิและ ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ เพศ อายุ อายุการทำงานในห้องสมุด สถานภาพ สมรส อายุราชการ ระดับตำแหน่งราชการ .....	36
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรห้องสมุดประชาชน จำแนกเป็นรายข้อ รายด้าน และรวม ทุกด้าน .....	37
4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดระดับ จังหวัดและระดับอำเภอ .....	50
5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน ระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด .....	58
6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดระหว่าง บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี .....	66
7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน ระหว่างบุคลากรที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์และไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ .....	74
8 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน .....	83
9 สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจและภูมิใจในการทำงาน .....	85
10 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและความคิดเห็นอื่น .....	86

## บทที่ 1

### บทนำ

#### บทนำ

ห้องสมุดประชาชนเป็นสถานศึกษาที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในด้านหนังสือและวัสดุความรู้ทางวิชาการ เป็นแหล่งการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต เป็นแหล่งบริการความรู้ ความคิด และจินตนาการของมนุษย์ เป็นแหล่งกลางสำหรับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และการติดตามข่าวความเคลื่อนไหวทั้งภายในและนอกประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งเพื่อพักผ่อนหย่อนใจและให้ความจรรโลงใจอีกด้วย

ห้องสมุดประชาชนเป็นงานหนึ่งของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ขึ้นอยู่กับฝ่ายข้อมูลข่าวสาร ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ช่วยผู้อำนวยการจนถึงผู้อำนวยการหรือหัวหน้าศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด สำหรับส่วนกลางนั้นอยู่ในความกำกับดูแลของกองส่งเสริมปฏิบัติการการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานและดูแลการจัดตั้งงบประมาณ จัดสรรงบประมาณ จัดทำบุคลากรและวัสดุครุภัณฑ์ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2531 : 3 - 5)

โครงสร้างของการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนแบ่งออกเป็น 3 งานด้วยกัน (เรณูเปี้ยชื้อ. 2532 : 8 - 10) คือ

1. งานบริหาร ได้แก่ การกำหนดนโยบายการทำงาน วางแผนปฏิบัติงาน เขียนโครงการตามแผนที่กำหนด นอกจากนั้นต้องดูแลอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่น่าดู เตรียมวัสดุครุภัณฑ์ แบ่งงานให้บุคลากรห้องสมุดตามความรับผิดชอบ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ควบคุมงบประมาณ รับ-จ่าย เก็บสถิติและการทำรายงานประจำปี ขอแต่งตั้งคณะกรรมการห้องสมุดเพื่อดำเนินงาน นี้เทศติดตามผล รวมทั้งประเมินผลงานห้องสมุด เพื่อนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. งานเทคนิค คือ งานที่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ ได้แก่ การพิจารณาจัดหา จัดซื้อหนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เข้าห้องสมุดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและความต้องการของผู้ใช้แต่ละระดับ เพื่อให้หนังสือหรือหนังสือพิมพ์ที่ได้มาต้องนำมาลงทะเบียนประทับตรา จัดหมวดหมู่ ทำบรรณานุกรมตลอดจนการระวังกษาและซ่อมหนังสือ

3. งานบริการและกิจกรรม ได้แก่ การจัดให้บริการการอ่าน บริการให้ยืม แนะนำ การอ่าน บริการหนังสือจอง ตลอดจนบริการค้นคว้า และตอบคำถาม จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด โดยจัดทั้งภายในและนอกสถานที่ เพื่อให้บริการได้ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

ห้องสมุดประชาชนมีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบ มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดฝ่ายต่าง ๆ ไป จนถึงคนงานอาคารโรง เป็นผู้ช่วยเหลือในการดำเนินงาน มีคณะกรรมการห้องสมุดให้คำปรึกษา แนะนำและการดำเนินงาน ทั้งหมดอยู่ในความรับผิดชอบควบคุมดูแลของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน จังหวัด (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2530 : 190) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้รับการกำหนดจากคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มีการจัดแบ่งสายงานโดยเริ่มจากระดับ 1 และสามารถเลื่อนตำแหน่งของตนเองได้ถึงระดับ 4 สำหรับตำแหน่งในสายงานบรรณารักษ์นั้น เป็นตำแหน่งที่กำหนดให้เริ่มต้นจากระดับ 3 และสามารถเลื่อนตำแหน่งได้ถึงระดับ 5 (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2530 : 182 - 184) ด้านหน้าที่ในการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนนั้น ได้แก่ การบริหารและพัฒนาห้องสมุด การให้บริการแก่ ประชาชน การจัดกิจกรรมให้เหมาะสมและการนำเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ในห้องสมุด เพื่อเป็นการประหยัดแรงงาน สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้นตลอดจนการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2530 : 3 - 9)

การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนมีปัญหา และอุปสรรคหลายประการ ที่สำคัญ ได้แก่ การขาดบุคลากรในการทำงาน ขาดความร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ขาดเงินสวัสดิการ ขาดความรู้ทางเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน (ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. 2534 : 96 - 97)

องค์ประกอบด้านบุคลากรนับเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ ห้องสมุดประชาชน รวมทั้งของหน่วยงานอื่น ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า "คนสำคัญกว่าเงินและสิ่งของ มากมายนัก เพราะถ้าคนมีความสามารถแล้วทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จลุส่งไปด้วยดีและรวดเร็ว" (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 2) จะเห็นได้ว่าการบริหารหรือพัฒนาในด้านใดก็ตาม บุคคลย่อมมีความสำคัญเสมอ งานห้องสมุดก็เช่นเดียวกัน ห้องสมุดจึงต้องบริหารทั้งทางด้านเทคนิค การบริหารงานทั่วไป และที่สำคัญคือ การบริหารงานบุคคล

ในด้านบุคลากรห้องสมุดนั้น ที่สำคัญที่สุดได้แก่ บรรณารักษ์ หรือผู้ที่เป็นหัวหน้าดูแลรับผิดชอบกิจกรรมทุกอย่างของห้องสมุด รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ลดหลั่นกันมาจนถึงตำแหน่งคนงานอาคารโรง ปัญหาที่สำคัญยิ่งในด้านบุคลากรในห้องสมุด ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ทำให้ห้องสมุดประชาชนไม่สามารถให้บริการอย่างเต็มที่ ปัญหาเรื่องคนไม่พอกับงานนี้จะเห็นได้ว่ามีห้องสมุดหลายแห่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดในอำเภอ ต้องใช้ครูอาสาสมัคร รวมทั้งการโรง มาทำหน้าที่บรรณารักษ์ หรือแทนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดก็มี

นอกจากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรแล้ว ก็ยังมีปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับเรื่องสถานภาพของบุคลากรนับตั้งแต่บรรณารักษ์ไปจนถึงเจ้าหน้าที่ ยังไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เท่าที่ควร รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานความรู้ความชำนาญ และความต้องการในการศึกษาต่อ รวมไปถึงการประเมิน ความรับผิดชอบของบุคลากรห้องสมุด ที่ยังไม่ได้รับการเอาใจใส่อย่างแท้จริง (อุทัย บุญประเสริฐ. 2534 : 8 - 9) จะเห็นว่าบุคลากรในห้องสมุดประชาชนนอกจากจะมีภาระมากแล้ว ยังไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในการทำงานเท่าที่ควร แม้บุคลากรห้องสมุดสามารถเลื่อนตำแหน่งถึงระดับ 5 ก็ตาม แต่เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ก็นับว่า ยังมีความแตกต่างกันอยู่มาก

จากสภาพปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านการขาดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน จะเห็นว่า ในกระบวนการทำงานนั้น การสร้างแรงจูงใจและปลูกฝังอุดมการณ์ในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ซึ่งจะเป็แรงผลักดันให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดทัศนคติต่องานในทางบวก (Beach. 1975 : 493)

ได้มีนักวิจัยหลายท่านศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในกลุ่มนักบริหาร ได้แก่ ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) ได้เสนอว่า องค์ประกอบที่ส่งเสริมให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นแยกเป็น 2 องค์ประกอบ อย่างแรกเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เทียบได้กับแรงจูงใจภายใน ซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และการเห็นความก้าวหน้าในงาน นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบอื่นที่ช่วยค้ำจุนไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงานเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมของการทำงาน

และวิธีการปกครองบังคับบัญชา (สาราญ ไชยศร. 2522 : 93 - 99; อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1959 : 9 - 10) ได้มีผู้นำทฤษฎีนี้ไปดัดแปลงใช้กับวงการธุรกิจและวงการศึกษานในประเทศต่าง ๆ อย่างได้ผล รวมทั้งนำไปขยายผลการศึกษาคล่องให้กว้างขวางขึ้น

สำหรับในการศึกษาของไทยนั้น เปเลงศรี อิงคินันท์ (2526 : ง - จ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจากมหาวิทยาลัย 14 แห่ง จำนวน 332 คน โดยใช้ทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ผลปรากฏว่าความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก 7 องค์ประกอบคือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจน้อยมี 3 องค์ประกอบ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งและเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางกับในส่วนภูมิภาค พบว่า ไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยของเปเลงศรี อิงคินันท์ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดถอยลง งานไม่ก้าวหน้า นับเป็นอุปสรรคต่อการทำงานอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรในห้องสมุดทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่องาน จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการวางแผน เพื่อพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

งานวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนโดยใช้ทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอรัชเบอร์ก มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน เมื่อจำแนก ตัวแปรต่าง ๆ คือ ระดับของห้องสมุด ตำแหน่งของบุคลากร วุฒิทางการศึกษาของบุคลากร การมีและไม่มีวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์
3. เพื่อประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน ตามทัศนะของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน

### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน
2. ช่วยส่งเสริมให้ผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจ และมองเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานอันเป็นแนวทางในการนำไปใช้เป็นหลักในการบริหารบุคคลต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารกรมการศึกษานอกโรงเรียน ในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของบุคลากรห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ งานวิจัยครั้งนี้ ต้องการขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมพื้นที่ภาคเหนือของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยจังหวัดต่าง ๆ 16 จังหวัดคือ เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา ลำปาง ลำพูน แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน พิชณุโลก นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ สุโขทัย กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ ตาก และพิจิตร ในพื้นที่ดังกล่าวมีห้องสมุดประชาชนจังหวัด 15 แห่ง และห้องสมุดประชาชนอำเภอ 71 แห่ง รวมทั้งสิ้น 86 แห่ง
2. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2536 ระหว่างเดือนกันยายน ถึงตุลาคม ข้อมูลและความคิดเห็นของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จึงเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว

3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรสำหรับการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดและอำเภอ ในภาคเหนือ 16 จังหวัด ซึ่งมีห้องสมุด 86 แห่ง มีบุคลากรในชายที่จะศึกษาคั้งนี้ จำนวน 100 คน แยกออกเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจังหวัด 12 คน บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 9 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนจังหวัด 16 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 63 คน

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 10 ประการ ตามกรอบความคิดของทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Motivation Hygiene Theory) คือ

(ปัจจัยที่ 1 แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ความสำเร็จของงาน หมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรห้องสมุดในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย รับรู้การแสดงความคิดเห็น ยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดจนบรรลุผลสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน

3) ลักษณะของงาน หมายถึง ความน่าสนใจ ความยากง่ายที่พอเหมาะท้าทาย ความรู้สึกอยากทำให้ทำ ตรงกับความถนัดและความสามารถของบุคลากรห้องสมุด

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสนใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จ

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้เข้ารับการอบรมหรือได้รับวุฒิสูงขึ้น

(ปัจจัยที่ 2 แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง การได้รับค่าจ้าง และเงินค่าตอบแทนประเภทอื่น ๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

2) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายและการบริหารงานของห้องสมุดประชาชนและหน่วยเหนือที่ควบคุมดูแล ซึ่งได้แก่ กรมการศึกษานอกโรงเรียน ว่ามีนโยบายแน่นอนชัดเจนและเอื้อต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร

3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรห้องสมุดว่าสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างไร รวมทั้งความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงกว่า

4) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับหน้าที่การงานของบุคลากร เช่น อาคาร สถานที่ ท่าเลที่ตั้งห้องสมุด การคมนาคม อุปกรณ์และเครื่องมือ ว่าเป็นความสะดวกปลอดภัยเพียงไร เพียงพอต่อการทำงานหรือไม่

5) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การปกครองของหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน หรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปของบุคลากรห้องสมุด

### ตัวแปรที่ทางการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ งานวิจัยนี้ต้องการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นผลมาจากตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ต่อไปนี้

1.1 ระดับของห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ห้องสมุดประชาชนจังหวัด
- 2) ห้องสมุดประชาชนอำเภอ

1.2 ตำแหน่งของบุคลากร จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) บรรณารักษ์
- 2) เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1.3 วุฒิต่างการศึกษาของบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี

1.4 การศึกษาทางด้านบรรณารักษ์ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) มีวุฒิต่างการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์
- 2) ไม่มีวุฒิต่างการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ยึดถือทฤษฎีองค์ประกอบ ของความพึงพอใจ ตามทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก โดยแบ่งองค์

ประกอบของความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation-Factor) กับ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene-Factor) แต่ละกลุ่มแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อยต่อไปอีกซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาองค์ประกอบย่อย 10 องค์ประกอบดังนี้

- 2.1 ความสำเร็จของงาน
- 2.2 การได้รับความยอมรับนับถือ
- 2.3 ลักษณะของงาน
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- 2.6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
- 2.7 นโยบายและการบริหาร
- 2.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 2.9 สภาพการทำงาน
- 2.10 การปกครองบังคับบัญชา

#### สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใน 4 ประเด็นต่อไปนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชนอำเภอ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรในตำแหน่งบรรณารักษ์และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีวุฒิทางการศึกษาด้านบรรณารักษ์และไม่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษ์ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถจัดแบ่งความรู้สึกออกเป็นระดับจากมากไปหาน้อยตามมาตรการวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า กล่าวคือ ถ้าอยู่ในระดับสูง หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานสูงและในทางตรงกันข้าม ถือว่า มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ในการวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกความพึงพอใจในการทำงาน โดยอาศัยทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์เกอร์ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 10 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ที่เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา

2. ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดที่ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป อยู่ในความควบคุมดูแลของกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จำกัดเฉพาะห้องสมุดประชาชนที่อยู่ในเขตภาคเหนือ ในพื้นที่ 16 จังหวัด โดยแบ่งห้องสมุดประชาชนออกเป็น 2 ระดับคือ ห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัดมี 15 แห่ง และห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอมี 71 แห่ง รวมห้องสมุดที่อยู่ในข่ายของการวิจัยครั้งนี้ 86 แห่ง (ไม่รวมห้องสมุดเฉลิมราชกุมารี)

3. บุคลากรห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในห้องสมุดประชาชน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงรวมถึงบุคลากร 2 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

3.1 บรรณารักษ์ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์ มีประสบการณ์ทำงานห้องสมุดอย่างน้อย 3 ปี มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ และสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้

3.2 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิทางการศึกษาอย่างต่ำประกาศนียบัตรการศึกษาชั้นสูง (ปกศ.สูง) สาขาบรรณารักษศาสตร์ หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ส่วนใหญ่มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านงานเทคนิคและการให้บริการ

4. วุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์ หมายถึง ผู้ที่มีการศึกษาหรือได้รับการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอเนื้อหาในส่วนที่เป็นเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้เรียงตามลำดับ  
ต่อไปนี้

1. งานห้องสมุดประชาชนและบุคลากร
2. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
3. ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน
5. งานวิจัยในประเทศ
6. งานวิจัยในประเทศ

### งานห้องสมุดประชาชนและบุคลากร

#### งานห้องสมุดประชาชน

โครงสร้างของการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 3 งาน ด้วยกัน (ระบุ  
รายชื่อ. 2532 : 8 - 10) คือ

1. งานบริหาร ได้แก่ การกำหนดนโยบายการทำงาน วางแผนการปฏิบัติงานตลอดปี  
เขียนโครงการตามแผนที่กำหนด นอกจากนั้นต้องดูแลอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่น่าดู มีสภาพ  
มั่นคงแข็งแรงปลอดภัย เตรียมวัสดุครุภัณฑ์ให้พร้อมเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แบ่งงานให้  
เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดได้มีความรับผิดชอบตามความถนัด จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานและคู่มือการใช้  
ห้องสมุดสำหรับผู้เข้าใช้บริการ ควบคุมงบประมาณรับ-จ่ายประจำปีและสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับ รวมทั้ง  
งานสารบรรณ งานธุรการของห้องสมุด เก็บสถิติและทำรายงานประจำปี ขอแต่งตั้งคณะกรรมการ  
ห้องสมุดเพื่อช่วยดำเนินงาน นิเทศ ติดตามผล รวมทั้งประเมินผลงานห้องสมุด เพื่อนำมาปรับปรุง  
งานให้ดียิ่งขึ้น และ เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

2. งานเทคนิค คือ งานที่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ ได้แก่ การพิจารณา จัดหา จัดซื้อหนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เข้าห้องสมุดให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายและความต้องการของผู้ใช้แต่ละระดับ เมื่อได้หนังสือและหนังสือพิมพ์มาต้องนำมาลงทะเบียน ประทับตรา จัดหมวดหมู่ ทาบัตรรายการ นำออกบริการ โดยแยกประเภทหนังสือจัดชั้นวางบนชั้นตามหมวดหมู่ ทาบรรณานุกรมเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ระวังรักษาและซ่อมหนังสือ เย็บวารสาร จัดชั้นชั้น สารวจหนังสือประจำปี และจัดหาเครื่องถ่ายเอกสาร

3. งานบริการและกิจกรรม หมายถึง การอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้ใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ได้ถูกต้องและรวดเร็ว ประกอบด้วย การบริการให้อ่านภายในห้องสมุด การจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมเป็นระบบ จัดที่นั่งอ่านให้สะดวก บริการยืมหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการข่าวสารทันสมัยในเรื่องต่าง ๆ บริการสำหรับเด็ก บริการแนะนำการอ่าน บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการหนังสือจอง บริการจัดกิจกรรมห้องสมุด เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ เป็นงานที่จัดทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ประกอบด้วย การจัดป้ายนิเทศ การจัดนิทรรศการ การฉายภาพยนตร์ การอภิปราย การ貸เวที การแสดงปาฐกถา การเล่าเรื่องหนังสือ การแนะนำหนังสือ การสาธิต การเล่านิทาน การแสดงหุ่นกระบอก การแข่งขันตอบปัญหา การจัดกลุ่มสนใจ การจัดตั้งชมรมห้องสมุด เป็นต้น

### บุคลากรห้องสมุด

บุคลากรห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (อัมพร ปันศรี และนนทนา เฝือกพ่อง. 2515 : 198) คือ

1. ประเภทที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (Professional librarian) งานต่างประเทศถือว่า จะต้องเป็นผู้มีคุณวุฒิต่างๆปริญญาตรีในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง และประกาศนียบัตรวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์หรือปริญญาตรีบรรณารักษ นอกจากนั้นจะต้องมีความสามารถ ดังนี้

1) มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ระเบียบงานและงานเทคนิคของห้องสมุด

- 2) มีความคุ้นเคยกับหลักการบริหาร และระบบงานของห้องสมุด
- 3) มีความรู้ในวัสดุอ้างอิง และสามารถใช่วัสดุอ้างอิงในห้องสมุดเป็นอย่างดี
- 4) เข้าใจถึงวัสดุห้องสมุดและผู้ใช้ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างหนังสือกับผู้ใช้ด้วยวิธีต่าง ๆ

สำหรับประเทศไทยได้แบ่งงานบรรณารักษ์ที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ออกเป็น 2 ประเภทคือ

- 1) บรรณารักษ์ที่มีวุฒิต่อปริญญาตรี และประกาศนียบัตรวิชาชีพเฉพาะ บรรณารักษศาสตร์หรือได้ปริญญาตรีบรรณารักษศาสตร์
- 2) ผู้ที่ได้รับการอบรมจนได้วุฒิต่อของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยและได้ปฏิบัติงานห้องสมุดจนมีความรู้ความสามารถดังกล่าว 4 ประการข้างต้น

2. ประเภทที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (Non-Professional Librarian) ได้แก่ เสมียนพนักงาน พนักงานพิมพ์ดีด นักการภารโรง บุคคลเหล่านี้มีความชำนาญเฉพาะงานในหน้าที่ของตน ไม่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์โดยตรง และช่วยปฏิบัติงานบางอย่างของห้องสมุดที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษ์ เช่น จัดสถานที่ ให้อืมหนังสือ เป็นการประหยัด ทุนแรง และเวลาแก่บรรณารักษ์และแบ่งเบาภาระได้มาก ห้องสมุดจำเป็นจะต้องมีบุคลากรประเภทนี้ไว้ช่วยปฏิบัติงานด้วย

### ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยเห็นว่างานนั้นไม่ถูกกับอุปนิสัย และไม่สามารถสนองความต้องการของตนได้ ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองให้ถึงระดับที่พึงพอใจ หากความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความตึงเครียดลดลงในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

สเตราส์ และเซเลสส์ (Strauss and Sayles. 1960 : 3) ได้ให้ความหมาย  
 านแห่งความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ  
 องค์การ คนจะรู้สึกพอใจในการทำงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุ  
 และทางด้านจิตใจและสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา

เซคอร์ด และแบ็คแมน (Secord and Backman. 1963 : 590) ให้ข้อสังเกต  
 ว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้น อาจพิจารณาได้จากการตอบสนองความต้องการของบุคคล  
 ในด้านความอึดใจ ความพอใจ ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลนั้น อาจตอบสนองให้เกิดความ  
 พึงพอใจที่ได้มาจากการที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน จากลักษณะกิจกรรมของงาน หรือเกิดขึ้น  
 านระหว่างที่ได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการทำงานจึงหมายถึง ระดับ  
 ของความต้องการที่ได้รับการตอบสนองอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน หรือที่ได้มาจากประสพ-  
 การณ์ในการทำงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจในการ  
 ทำงานหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายกว้างรวมถึงความ  
 พยายามสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น มีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่  
 เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพอใจเกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับ เป็นต้น

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้พิจารณาในแง่ของคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ  
 ที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา กล่าวคือ ถ้าบุคคลได้ทำงาน  
 ตามความสนใจและตรงตามเจตคติของเขาก็จะนำความรู้สึกพึงพอใจให้เกิดขึ้น

ดีเอเลีย (D'Elia. 1979 : 285) ได้ให้คำอธิบายว่า ความพึงพอใจในการ  
 ทำงานเป็นความรู้สึกหรือสภาพจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงาน ว่าชอบมาก  
 หรือน้อยเพียงไร ถ้าแสดงออกในด้านที่รู้สึกว่าจะชอบต่องานนั้นก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจ

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold. 1983 : 192) ให้คำ  
 อธิบายในแง่ของทัศนคติ โดยให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงสิ่งที่  
 แสดงออกซึ่งความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่

สำหรับนักวิชาการของไทยก็ได้มีผู้ให้คำอธิบายและทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ  
 ทำงานไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

สมยศ นาวิการ (2522 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

กมล ริกสวน (2523 : 4) ให้ความอธิบายความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลักษณะงาน ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนในการทำงาน การได้รับการยกย่องและความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527 : 18) ให้ความอธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับเจตคติต่องาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับสภาพแวดล้อมนั้น เขาหมายถึง ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าคนเรารู้สึกหรือทัศนคติต่อการทำงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ชลิต พูนศิลป์ (2527 : 9) ได้ให้ความหมายในแง่ของความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีการเสียสละ อุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถ

กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 321) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขา

จากความหมายต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับ ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรงกันข้าม หากมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หมายถึงมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย หรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

## ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยถือว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานเรื่องแรงจูงใจและเป็นพื้นฐานในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (ปทุม นิคมานนท์. 2518 : 51 - 53; อ้างอิงมาจาก Maslow's Theory of Motivation. n.d.) ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็นลำดับเรียงจากชั้นมูลฐานที่สุด ไปจนถึงความต้องการชั้นสูงสุดมี 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการเกี่ยวกับอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย
2. ต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
3. ต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) เช่น ความรัก ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมเป็นเจ้าของในกิจกรรมต่าง ๆ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกในหมู่คณะ
4. ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เช่น ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวย ฐานะทางสังคม การยอมรับนับถือตนเอง และการยอมรับจากสังคม
5. ต้องการสัจจการแห่งตน (Needs for Self-Actualization) ได้แก่ ต้องการเข้าใจในสัจธรรมคือ ต้องการเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ เข้าใจความเป็นจริงของชีวิต และสรรพสิ่งทั้งหลาย ต้องการใช้พลังความสามารถของตนให้เต็มที่ เพื่ออุทิศตนให้เป็นประโยชน์แก่วิหยาการและมวลมนุษย์ ซึ่งเป็นความต้องการที่อยู่เหนือความต้องการเกี่ยวกับชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวย หรือการกระทำเพื่อตนเอง

ความต้องการทั้ง 5 ชั้นนี้ เรียงลำดับเหมือนขั้นบันได ความต้องการทางกายเป็นความต้องการขั้นต้นที่สุด ที่เป็นพื้นฐานสำหรับความต้องการขั้นต่อ ๆ ไป การพัฒนาด้านจิตใจ (Psychological Development) จะเป็นการพัฒนาระดับความต้องการคือ เมื่อบุคคลสนองตอบความต้องการขั้นต้นได้แล้วก็เกิดความต้องการขั้นสูงขึ้นไป กล่าวคือ เมื่อสามารถสนองความต้องการทางกายแล้ว ก็พยายามสนองความต้องการด้านความปลอดภัยต่อไป เมื่อมีความมั่นคงปลอดภัยพอสมควรก็ต้องการด้านความรัก ความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วมใน

กิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม ลำดับต่อไปก็เป็นการแสวงหาชื่อเสียง เกียรติยศและต้องการสั่งการ การแข่งขันในระดับสูงสุด การพัฒนาความต้องการหรือแรงจูงใจทั้ง 5 ชั้น ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตามก็ต้องสนองความต้องการขั้นต้นได้ เสร็จสิ้นสมบูรณ์เสียก่อนจึงจะมีการขั้นสูงขึ้นไป ความต้องการทั้ง 5 ชั้นนี้ จะมีความต่อเนื่องเหมือนลูกคลื่น ในขณะที่เดียวกันเราอาจมีความต้องการทั้ง 5 อย่าง แต่การที่จะให้ความต้องการชนิดใดมีความสำคัญสูงสุด ขึ้นอยู่กับระดับของการพัฒนาทางจิตใจและ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตามทุกคนจะมีความต้องการครบทั้ง 5 ชั้น

นอกจากแรงจูงใจพื้นฐานทั้ง 5 ประการนี้แล้ว นักจิตวิทยายังได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าในกิจกรรมที่ตนกระทำ เป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมนั้น ความสำเร็จในกิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัว แรงจูงใจเกิดขึ้นมาจากภายในของบุคคลนั่นเอง ไม่เข้ากระทำเพราะถูกบังคับ หรือเพราะหวังผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการกระทำกิจกรรมนั้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง การกระทำกิจกรรมโดยการหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือจากกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็วจนสิ่งนั้นอย่างแท้จริง มีความผูกพันด้านจิตตากับกิจกรรมนั้นน้อย เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมต่าง ๆ นั้น เราไม่สามารถชี้ชัดลงไปว่าการกระทำนั้นเกิดจากแรงจูงใจภายในหรือภายนอก เพราะการกระทำบางอย่างนั้นเป็นการกระทำที่เกิดจากแรงจูงใจทั้ง 2 ประการ (ปรูม นิคมานนท์. 2518 : 53)

ทัศนะเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอกนี้เป็นพื้นฐานของแนวคิดที่นำไปสู่การตั้งทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริช เบออร์ก

เฮอริช เบออร์ก (Herzberg. 1957 : 9 - 10) ได้ตั้งทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory; or The Motivation-Hygiene Theory) เพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพราะว่าการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งซึ่งส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ สิ่งซึ่งส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง สอดคล้องกับสิ่งที่เรียกว่าแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความ

ก้าวหน้าในงาน เป็นต้น กลุ่มที่สองเป็นสิ่งที่ช่วยคำจูงใจทำให้เกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน เรียกว่าปัจจัยคำจูงใจ (Hygiene Factor) สอดคล้องกับสิ่งที่เรียกว่า แรงจูงใจภายนอก ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพภาพอาชีพ การปกครองบังคับบัญชา นโยบาย การบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์นี้ สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาและคณะที่เมืองพิทสเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ความคิดของเฮอรัชเบอร์เกอร์ที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทรมานร่างกาย เช่น ความหิว ความเหนื่อยทางสุขภาพ และความทรมานของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือ ชีวิตที่เจริญก้าวหน้าขึ้น เป็นต้น ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ย่อมปรารถนาจะได้รับ ทั้ง 2 ประการควบคู่กัน

ก่อนที่เฮอรัชเบอร์เกอร์และคณะจะทำการวิจัยนี้ ได้มีคณะวิจัยแห่งพิทสเบิร์ก ได้วิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจในการทำงานมาแล้ว พบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการทำงานบางอย่าง ไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานเสมอไป เช่น เงินเดือนน้อยเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจ แต่เงินเดือนมากก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจเสมอไป ดังนั้นเฮอรัชเบอร์เกอร์และคณะจึงได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อ ค.ศ. 1959 โดยใช้ประชากรที่เป็นวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรม และนักบัญชีในเมืองพิทสเบิร์ก รวม 200 คนวิธีดำเนินการใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างระบุสถานการณ์ที่ทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่าสถานการณ์ที่ทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) องค์ประกอบหรือสถานการณ์เหล่านี้เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในงาน
- 2) การได้รับความยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะของงาน

- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2. สถานการณ์ที่สนับสนุนหรือค้ำจุนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ใช่เป็นตัวกำหนดให้เกิดความพึงพอใจโดยตรงเหมือนข้อแรก แต่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ถึงแม้เพิ่มองค์ประกอบในข้อ 2 นี้มากเท่าไรก็ตาม ถ้าขาดองค์ประกอบข้อแรก ความพึงพอใจก็ไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าลดองค์ประกอบในข้อ 2 ให้น้อยลงก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงด้วยเฮอรัชเบอร์รี่ เรียกองค์ประกอบในกลุ่มที่ 2 นี้ว่าปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีดังนี้

- 1) เงินเดือน
- 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 4) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ✓ 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 6) สถานภาพของอาชีพ
- ✓ 7) การปกครองบังคับบัญชา
- ✓ 8) นโยบายการบริหารงาน
- ✓ 9) สถานภาพการทำงาน
- 10) ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 11) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

ได้มีผู้พยายามจำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อสะดวกในการศึกษาค้นคว้าและสะดวกต่อการพิจารณาหาทางเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาค้นคว้าของนักวิชาการเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานมีดังต่อไปนี้

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 279 - 283) ได้จำแนกองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ที่ให้ความรู้สึกรับผิดชอบ เชื่อถือได้ไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มมากขึ้นตามอายุของการปฏิบัติงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง พบว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องานนั้น ความต้องการในเรื่องนี้จะลดลงเมื่อผู้ทำงานอายุมากขึ้น
3. สภาพที่ทำงาน ได้แก่ ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง และการประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า
4. ค่าจ้าง หรือรายได้ ผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับเกือบสูงสุดแต่ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในงาน องค์ประกอบด้านค่าจ้างหรือรายได้ นี้มักจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจได้มากกว่าให้เกิดความพึงพอใจ
5. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดแล้ว เขาจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
6. การควบคุมดูแลหรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้
7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ ระดับอุณหภูมิ แสง เสียง สภาพของห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องอาหาร ตลอดจนเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ รวมไปถึงวันหยุด และวันพักผ่อนต่าง ๆ

นอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ แล้ว หน่วยงานยังสามารถสร้างสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถดำเนินงานในหน่วยงานให้บรรลุจุดหมาย และก้าวหน้าไปไม่หยุดยั้ง

บาร์นาร์ด (Barnard. 1974 : 142 - 148) ได้จำแนกสิ่งจูงใจ ซึ่งเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุสิ่งของ หรือสภาพทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขายปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน
2. สิ่งจูงใจแนวโอกาสและสิทธิต่าง ๆ มีความสำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่นการให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจเป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสบายและความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ที่เป็นอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง และผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความพึงพอใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งหากดำเนินไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่ทำงานร่วมกัน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้กับบุคคลได้รู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

สำหรับการศึกษา เรื่ององค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานในประเทศไทยนั้น สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 320 - 321) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน กับสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยัง จำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจตามแนวคิดที่ว่า เงินคือ งานดี

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลผ่านทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจ รักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมาก ได้แก่ ประโยชน์แก่อุปการต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าคุณคนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และความมั่นคงในงาน

สำหรับสิ่งจูงใจที่จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ได้นานนั้น ส่วนหนึ่งอาศัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ฝ่ายนิติศาสตร์การบริหารของหน่วยศึกษานิตยศาสตร์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2521 : 107 - 108) ได้ให้แนวทางการบำรุงขวัญเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานไว้ 6 ประการ

1. สร้างทัศนคติที่ดีในงาน
2. กำหนดมาตรฐานและสร้างเครื่องมือสำหรับผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน
3. เงินเดือนและค่าจ้าง ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และให้เป็นธรรมแก่ทุกคน
4. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้ใช้ความรู้ ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเองให้มากขึ้น

5. ความเป็นหน่วยหนึ่งของงาน ทุกคนควรได้รับการยกย่องนับถือจากพวกเดียวกัน จะทำให้ขวัญของกลุ่มดีขึ้น

6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน

จึงพอสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนที่ได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าและความรับผิดชอบ และองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

### งานวิจัยในต่างประเทศ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป

เวเลส (Valez. 1972 : 997) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยแบ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยต้าน ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ โคลัมเบีย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อปัจจัยต้าน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการบริหาร ส่วนปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เซอร์จีโอวานนี (Sergiovanni. 1973 : 191 - 207) แห่งมหาวิทยาลัยฮิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยการสัมภาษณ์ครูกลุ่มตัวอย่างในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรแคนตี รัฐนิวเจอร์ซีย์ จำนวน 3,382 คน พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความ

สำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทาให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร และความเป็นอยู่ส่วนตัว

จอห์นสตัน และบาร์วิน (Johnston and Barvin. 1973 : 136 - 141) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ทาการทดสอบความพึงพอใจกับครูผู้ชายที่ทาการสอนในโรงเรียนราษฎรในประเทศออสเตรเลีย จำนวน 130 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเฮอริชเบอร์กจัดอยู่ในองค์ประกอบที่ทาให้เกิดความพึงพอใจ แต่กลับปรากฏว่าไม่ได้รวมอยู่ในกลุ่มที่ทาให้เกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นส่วนที่ทาให้เกิดความพึงพอใจ

ชมิคท์ (Schmidt. 1975 : 7583-A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กทาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยม ซึ่งเป็นงานวิจัยระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยฮิลินนอยส์ จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียน 75 คน ครูใหญ่ 75 คน ศึกษานิเทศก์ 25 คน และผู้ช่วยครูใหญ่ 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทาให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทาให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร

#### งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

เพลท และสโตน (Plate and Stone. 1974 : 97 - 110) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะหน่วยงาน และห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นชาวอเมริกัน 162 คน และชาวแคนาดา 75 คน การศึกษาครั้งนี้กระทำขึ้นขณะที่กลุ่มตัวอย่าง

เข้าประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องแรงจูงใจ กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะต้องเขียนบรรยายเหตุการณ์ เวลาทำงานที่ตนรู้สึกไม่ดีเป็นพิเศษ พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลว่า ทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น จากนั้น ผู้วิจัยได้นำคำตอบมาวิเคราะห์ จัดลำดับให้อยู่ในขอบเขตของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน แล้ว นำมาอธิบายอีกครั้ง ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจมากต่อความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ และรู้สึกไม่พอใจมากต่อนโยบาย การบริหาร งานห้องสมุดการบังคับบัญชาและการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ดังนั้น ปัจจัยจูงใจในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ถ้าปัจจัยเหล่านั้นหายไปก็ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนการปกครองบังคับบัญชาที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่หาก สถานการณ์บังคับบัญชานั้นดีอาจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งตรงกับข้อสรุปตาม ทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก

สเว (Swe. 1982 : 321 - 324) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์แผนกบรรณานุกรม กับบรรณารักษ์แผนกอื่น ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในอเมริกาได้กลุ่มตัวอย่างบรรณารักษ์จากห้องสมุดประเภทละ 76 คน ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจทั่ว ๆ ไป ระหว่างบรรณารักษ์ แผนกงานบรรณานุกรมและบรรณารักษ์แผนกอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างบรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่ม ในด้านความพึงพอใจในลักษณะภายนอกคือ ความมีอำนาจหน้าที่ นโยบายห้องสมุด และ การปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบความมั่นคง และการเปลี่ยนแปลงของงาน

อะซาด (Azad. 1979 : 6379-A) ได้เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่มีวุฒิบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งรับผิดชอบงานบริการของห้องสมุด ในรัฐเพนซิลเวเนีย รัฐโอไฮโอ และรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก กับเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบงานเทคนิคในห้องสมุดดังกล่าว โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้วัด ความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ไม่มีวุฒิทาง บรรณารักษศาสตร์ในแผนกงานบริการ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ไม่มีวุฒิทาง บรรณารักษศาสตร์ในแผนกงานเทคนิคของมหาวิทยาลัย

อาคม วัตธสง (Vatthaisong. 1982 : 468-A) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยสำรวจทัศนคติจากกลุ่มตัวอย่างของครูอาจารย์ในสถาบันฝึกหัดครู ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง จำนวน 220 คน ผลการวิจัยสรุปว่า

1. ครูอาจารย์ที่มีความพึงพอใจเมื่อเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน การให้การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอนาคต สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา และนโยบายการบริหาร ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูอาจารย์ไม่มีความพึงพอใจคือ เงินเดือน
2. ประสบการณ์การสอนของอาจารย์ที่สอนเกิน 10 ปี มีความพึงพอใจมากต่อความสำเร็จในงาน และสภาพการทำงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่ำกว่า 10 ปี
3. ครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนเกิน 10 ปี แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่ำกว่า 10 ปี
4. เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป

วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 62 - 70) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน เป็นครูสังกัดโรงเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัด 259 คน สังกัดกรมสามัญศึกษา 65 คน และสังกัดโรงเรียนเทศบาล 51 คน และใช้แบบสำรวจทัศนคติการทำงานโดยดัดแปลงจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ 16 องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จของงานในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการทำงาน และมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารในระดับต่ำสุด ได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะงาน
2. ผลการเปรียบเทียบปรากฏว่า สังกัด อายุราชการ และวุฒิทางครู โดยส่วนรวมไม่ทำให้ความรู้สึกต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 47 - 50) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตําแหน่งครู เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการส่วนจังหวัดตําแหน่งครูมีความพึงพอใจในปัจจุบัน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจุบันของงาน ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตําแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน

2. ตําแหน่งและประสบการณ์ มีผลทำให้ความพึงพอใจของครูแตกต่างกัน ส่วนที่ตั้งของโรงเรียนไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของครูแตกต่างกัน

3. ปัจจัยกระตุ้นและค้ำจุน มีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูงมาก

ชุมพล เตมีศักดิ์ (2530 : 123 - 123) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในเขตการศึกษา 7 และ 8 ใน 16 จังหวัด ครอบคลุมพื้นที่ 151 อำเภอ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 138 ราย โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์ มาเป็นกรอบของการวิจัย ในปัจจัยกระตุ้นที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตําแหน่งงาน ลักษณะของตําแหน่งงาน และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ อำนาจการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รายได้-เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ศึกษานิเทศก์อำเภอที่ดำรงตําแหน่ง 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ศึกษานิเทศก์อำเภอที่ดำรงตําแหน่ง 15 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก มีชีวิตและกำลังใจในการทำงานดี และศึกษานิเทศก์อำเภอที่ดำรงตําแหน่งต่ำกว่า 8 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยในเรื่องประสบการณ์ในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ สำหรับปัจจัยค้ำจุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524 : ง - จ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แบ่งการวัดออกเป็น 16 ปัจจัย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 90 คน พบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการเพียงปัจจัยเดียว คือ การบริการสังคม ปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจสูง ได้แก่ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคง ความสามารถ และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ค่าตอบแทน นโยบายห้องสมุดและการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และหัวหน้างานที่มีความสามารถและยุติธรรม

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526 : ง - จ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 14 แห่ง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กเป็นกรอบความคิด พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมีความพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความพึงพอใจน้อยมี 3 ปัจจัย ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน

เสาวณีย์ นุชนาถนนท์ (2523 : ง - จ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วัดตามปัจจัย 20 ประการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 110 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการปฏิบัติ งานในห้องสมุด และความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะและสถาบันมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทน

ปิยะนุช สุจิต (2528 : 81 - 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในลักษณะงานปัจจัยสิ่งตอบแทน และปัจจัยร่วมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อรพินท์ พูนนารถ (2528 : ง - จ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครู จำนวน 136 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครูอยู่ระดับปานกลาง อาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครูกลุ่มกรุงเทพฯกับกลุ่มภูมิภาคมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อาจารย์บรรณารักษ์วิทยาลัยครูในกรุงเทพฯมีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์บรรณารักษ์วิทยาลัยครูกลุ่มภูมิภาค ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงานแผนกห้องสมุด ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสะดวกและสวัสดิการ

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้บุคคลมีความรู้สึกต่อหน่วยงานที่ทำงานอยู่ เป็นความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานคือ ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ลักษณะของงานที่ทำงาน ความรับผิดชอบ ซึ่งจะดึงดูดใจให้ผู้อยากเข้าทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ส่วนปัจจัยคำจูงใจมีส่วนทำให้บุคคลปฏิบัติงานดีขึ้นแต่ไม่มากเท่ากับปัจจัยจูงใจ ส่วนตัวแปรอิสระนั้นทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้บริหารงานของหน่วยงานใด ๆ ถ้าต้องการให้งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เป็นที่ดึงดูดใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถอยากเข้ามาร่วมปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสร้างเสริมความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจให้เพียงพอ แต่ในขณะเดียวกันก็จะขาดความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยคำจูงใจไปไม่ได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

##### รูปแบบของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า แล้วทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่ออ้างอิงไปสู่คุณลักษณะของประชากรของการวิจัย

##### ประชากรของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดประชาชนในตำแหน่งบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่ห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชนอำเภอ ภูมิภาคเหนือของประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ 16 จังหวัด ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวนห้องสมุดประชาชนที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัยทั้งสิ้น 86 แห่ง แยกเป็นห้องสมุดประชาชนจังหวัด 15 แห่ง และห้องสมุดประชาชนอำเภอ 71 แห่ง รวมบุคลากรที่เป็นประชากรของการวิจัยทั้งสิ้น 100 คน แยกเป็นบรรณารักษ์ (ระดับ 3-5) จำนวน 21 คน และเป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ระดับ 1-4) จำนวน 79 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรของการวิจัย จำแนกตามจังหวัดและอำเภอ

ลำดับ ที่	จังหวัด	ห้องสมุดประชาชนจังหวัด				ห้องสมุดประชาชนอำเภอ				รวม			
		ห้อง สมุด	จำนวนบุคลากร			ห้อง สมุด	จำนวนบุคลากร			ห้อง สมุด	จำนวนบุคลากร		
			บรรณ รักษ์	เจ้า- หน้าที่	รวม		บรรณ รักษ์	เจ้า- หน้าที่	รวม		บรรณ รักษ์	เจ้า- หน้าที่	รวม
1.	เชียงราย	1	1	2	3	6	-	7	7	7	1	9	10
2.	เชียงใหม่	1	1	2	3	13	3	10	13	14	4	12	16
3.	พะเยา	1	1	-	1	4	-	4	4	5	1	4	5
4.	ลำปาง	1	1	3	4	5	-	5	5	6	1	8	8
5.	ลำพูน	-	-	-	-	4	-	4	4	4	-	4	4
6.	แพร่	1	1	-	1	2	-	2	2	3	1	2	3
7.	น่าน	1	1	2	3	8	1	7	8	9	2	9	11
8.	แม่ฮ่องสอน	1	1	-	1	-	-	-	-	1	1	-	1
9.	พิษณุโลก	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	5
10.	นครสวรรค์	1	-	2	2	5	2	3	5	6	2	5	7
11.	เพชรบูรณ์	1	1	1	2	5	-	5	5	6	1	6	7
12.	สุโขทัย	1	-	1	1	4	-	4	4	5	-	5	5
13.	กำแพงเพชร	1	1	-	1	2	-	2	2	3	1	2	3
14.	อุตรดิตถ์	1	1	-	1	4	-	4	4	5	1	4	5
15.	ตาก	1	-	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3
16.	พิจิตร	1	1	-	1	5	1	4	5	6	2	4	6
รวม		15	12	16	28	71	9	63	72	86	21	79	100

## กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรของการวิจัยครั้งนี้มีเพียง 100 คน ดังแสดงในตารางที่ 1 ถือว่ามีจำนวนน้อย สามารถที่จะศึกษาได้ครอบคลุมประชากรทั้งหมด จึงไม่จำเป็นต้องเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรทั้ง 100 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ "แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน" สร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก ซึ่งมีผู้ดัดแปลงนำมาใช้ในการวิจัยในประเทศไทยหลายคน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเครื่องมือที่ใช้วิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง แล้วปรับข้อความมาให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ รายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือมีดังนี้

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะงานและการดำเนินงานของบุคลากรห้องสมุด จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานจากเอกสาร และงานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศ แล้วทำการวิเคราะห์ เพื่อจัดเป็น 10 องค์ประกอบ ตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก
3. ปรับลักษณะงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ตามข้อ 1 เข้าสู่ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานตามกรอบในข้อที่ 2 แล้วสร้างเป็นประเด็นคำถามโดยมีรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ช่วงคะแนน
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นฉบับร่างเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้คำแนะนำ
5. นำแบบสอบถามฉบับร่างมาปรับปรุงตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาเป็นฉบับร่างครั้งที่ 2

6. นำแบบสอบถามฉบับร่างครั้งที่ 2 ไปตรวจสอบหาคุณภาพ โดยขอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ทำการพิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาพร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์
7. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดทำเป็นฉบับร่างครั้งที่ 3
8. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจังหวัดที่ไม่ได้ถูกคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน
9. นำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นแล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับจริงต่อไป

### ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของห้องสมุดประชาชน ตำแหน่งบุคลากร วุฒิทางการศึกษาของบุคลากร การศึกษาทางด้านบรรณารักษ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ช่วงคะแนน ข้อคำถามจะครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน 10 องค์ประกอบ คือ

ปัจจัยที่ 1 แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะของงาน
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ปัจจัยที่ 2 แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถืออยู่
- 2) นโยบายและการบริหารงาน
- 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 4) สถานการณ์ทำงาน
- 5) การปกครองบังคับบัญชา

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือ ได้ดำเนินการโดยนําแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ จากประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรห้องสมุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 คน ผู้วิจัยได้นําแบบสอบถามข้างต้นมาตรวจหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีของครอนบัค (Cronbach, 1970 : 126) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.8185

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอยู่กระจัดกระจายเต็มพื้นที่ 16 จังหวัดในภาคเหนือ ซึ่งไม่สะดวกในการเดินทางไปเก็บข้อมูลได้ด้วยตนเอง ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูลในครั้งนี้ จึงใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปและกลับทางไปรษณีย์ ซึ่งดำเนินการดังนี้

1. กำหนดตัวเลขรหัสประจำแบบสอบถาม เพื่อสะดวกในการทวงถามหรือกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมถ้าหากมีการตอบที่ไม่สมบูรณ์
2. จ่าหน้าซองถึงผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง ที่อยู่ของผู้วิจัยพร้อมทั้งติดอากรแสตมป์ เพื่อความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับ

3. ส่งแบบสอบถามถึงผู้ตอบทางไปรษณีย์ ขอให้ส่งกลับภายใน 2 สัปดาห์ หากรายใดยังไม่ตอบ ผู้วิจัยส่งหนังสือเป็นการเตือนพร้อมทั้งส่งแบบสอบถามสำรองไปอีก 1 ฉบับ ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคือ 91 ฉบับ หรือร้อยละ 91 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัสแบบรายการสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> (Statistical Package for the Social Science) เพื่อ
  - 2.1 หาค่าร้อยละของแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ
  - 2.2 หาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มด้วย t-test
  - 2.3 สำหรับแบบสอบถามปลายเปิดตอนที่ 3 ได้ทำการวิเคราะห์โดยการจําแนกคำตอบออกตามเนื้อหา ทำการแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละของคำถามแต่ละข้อ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมายผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
- S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- N แทน จำนวนบุคลากรในกลุ่มตัวอย่าง
- t แทน ค่า t ที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
- \*\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- \* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่ม
  - 3.1 การเปรียบเทียบระหว่างระดับของห้องสมุด
  - 3.2 การเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งของบุคลากร
  - 3.3 การเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษา
  - 3.4 การเปรียบเทียบระหว่างการมีและไม่มีวุฒิทางด้านบรรณารักษ์
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง**

ข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรห้องสมุดประชาชนแบ่งออกเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของห้องสมุด ตำแหน่งของบุคลากร วุฒิการศึกษา การมีวุฒิและไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ เพศ อายุ อายุการทำงานในห้องสมุด สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับตำแหน่งราชการ

**ตาราง 2 ข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรห้องสมุดประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย**

ตำแหน่งของบุคลากร วุฒิทางการศึกษา การมีวุฒิและไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ เพศ อายุ อายุการทำงานในห้องสมุด สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับตำแหน่งราชการ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนทั้งหมด	91	100
1. ประเภทของห้องสมุดประชาชน		
1) ห้องสมุดประชาชนจังหวัด	17	18.78
2) ห้องสมุดประชาชนอำเภอ	74	81.31
2. ตำแหน่ง		
1) บรรณารักษ์	13	14.30
2) เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	78	85.71
3. วุฒิทางการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	26.37
2) ปริญญาตรี	67	73.63
4. การศึกษาทางด้านบรรณารักษ์		
1) มีวุฒิต่างด้านบรรณารักษ์	64	70.32
2) ไม่มีวุฒิต่างด้านบรรณารักษ์	27	29.71
5. เพศ		
1) ชาย	13	14.29
2) หญิง	78	85.11

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
6. อายุการทำงานในห้องสมุด		
1) ต่ำกว่า 5 ปี	38	41.76
2) 5 ปีขึ้นไป	53	58.24
7. สถานภาพการสมรส		
1) โสด	41	45.06
2) สมรส	50	54.94
8. อายุ		
1) ต่ำกว่า 30 ปี	29	31.87
2) 30 ปีขึ้นไป	62	68.13
9. ระดับระดับตำแหน่งราชการ		
1) 1 - 3	30	32.97
2) 4 ขึ้นไป	61	67.03

จากตาราง 2 ข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรห้องสมุดประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 91 คน จำนวน 17 คน หรือร้อยละ 18.76 ทำงานอยู่ในห้องสมุดประชาชนจังหวัดและ 74 คน หรือร้อยละ 81.31 ทำงานอยู่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ จำนวน 13 คน หรือร้อยละ 14.30 มีตำแหน่งเป็นบรรณารักษ์ และ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 เป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดบุคลากร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.37 มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 73.63 มีวุฒิปริญญาตรี เกี่ยวกับการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์และที่เหลือจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 29.71 จบการศึกษาทางด้านอื่น คือไม่มีวุฒิทางด้านบรรณารักษ์ สำหรับเพศนั้น ชายมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 หญิงมีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 85.11 อายุการทำงานห้องสมุด บุคลากรที่มีอายุการทำงานในห้องสมุด ที่ทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 41.76 ทำงานห้องสมุดต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.24 ทำงานห้องสมุดเป็นเวลา 5 ปีขึ้นไป ส่วนสถานภาพการสมรสนั้น มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.06 ยังเป็นโสด และจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 54.94 มีครอบครัวแล้ว สำหรับอายุ บุคลากรที่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.87 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.13 สำหรับอายุ 30 ปีขึ้นไป ระดับของตำแหน่งราชการ บุคลากร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.97 เป็นข้าราชการระดับ 1-3 และส่วนใหญ่ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 67.03 เป็นข้าราชการระดับ 4 ขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็น การเสนอระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป ซึ่งนำเสนอในรูปแบบสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน โดยนำเสนอเป็นรายข้อ รายด้านและรวมทุกด้าน เพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ และมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

เพื่อให้เห็นภาพชัดเจน จึงได้นำค่าเฉลี่ยมาจัดแสดงเป็นแผนภูมิประกอบในแต่ละข้อ ด้วย ดังแสดงในตาราง 3 ต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร  
ห้องสมุดประชาชน จาแนกเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน

ด้าน / รายข้อของความพึงพอใจ	ค่าสถิติ		แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย			
	$\bar{X}$	s	น้อย	ปานกลาง	มาก	
			1.00	2.33	3.66	
<b>1. <u>ความสำเร็จของงาน</u></b>						
1) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	3.56	1.17				
2) การได้รับความชมเชยในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	3.06	1.14				
3) ความสามารถแก้ปัญหาคานการทำงาน	3.28	.79				
4) ความยอมรับในผลการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.39	.95				
5) ความสำเร็จในผลการทำงานโดยทั่วไป	3.40	.77				
เฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	3.34	.63				
<b>2. <u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u></b>						
6.การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.58	.87				
7.การยอมรับจากประชาชนผู้ใช้บริการ	3.57	.95				
8.การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินงานของห้องสมุด	3.16	.96				
9.การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.23	.85				

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้าน / รายชื่อของความพึงพอใจ	ค่าสถิติ		แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S	น้อย	ปานกลาง	มาก
			1.00	2.33	3.66
10) การเห็นประโยชน์และความสำคัญของงาน ห้องสมุด จากผู้บังคับบัญชาระดับสูง	3.07	1.08			
เฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.33	.55			
<b>3. ลักษณะของงาน</b>					
11) งานที่ทําตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด	3.57	1.21			
12) ความเหมาะสมในการแบ่งงานและ ความรับผิดชอบให้แก่แต่ละคน	3.31	1.09			
13) โอกาสเรียนรู้จากงานที่ได้รับมอบหมาย	3.45	1.12			
14) งานห้องสมุดเป็นงานที่มีเกียรติ	3.53	1.17			
15) ความพอใจกับงานที่ทําอยู่	3.40	1.30			
เฉลี่ยด้านลักษณะของงาน	3.46	.75			

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้าน / รายชื่อของความพึงพอใจ	ค่าสถิติ		แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S	น้อย	ปานกลาง	มาก
			1.00	2.33	3.66 5.00
<b>4. ความรับผิดชอบ</b>					
16) ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.15	.72			
17) ความรักความเต็มใจและความสำนึกในหน้าที่ที่มีต่องานทั้งหมด	4.09	.94			
18) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	4.00	.97			
19) ความมีส่วนร่วมในการทําให้งานทั้งหมดมีความเจริญก้าวหน้า	3.86	1.03			
20) ความผูกพันกับงานทั้งหมด	3.73	1.14			
เฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	3.97	.70			
<b>5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
21) ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	2.62	1.18			
22) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทํางานในทั้งหมด	3.83	1.12			






ตาราง 3 (ต่อ)

ด้าน / รายชื่อของความพึงพอใจ	ค่าสถิติ		แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย			
	$\bar{X}$	S	น้อย	ปานกลาง	มาก	
			1.00	2.33	3.66	
23) ความยุติธรรมในการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากรห้องสมุด	3.03	1.12				
24) โอกาสเข้าร่วม อบรม สัมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้	2.76	1.01				
25) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.68	.94				
เฉลี่ยด้านความก้าวหน้าตำแหน่งงาน	2.99	.56				
<b>6. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล</b>						
26) เงินเดือนเพียงพอกับการใช้จ่าย	2.62	1.12				
27) มีรายได้ เหมาะสมกับงาน	2.61	1.06				
28) การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม	2.76	1.03				
29) พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ	2.68	1.02				
30) อัตราเงินเดือนที่ได้รับ ยุติธรรมดีแล้ว	2.64	1.00				
เฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	2.67	.69				

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้าน / รายชื่อของความพึงพอใจ	ค่าสถิติ		แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S	น้อย	ปานกลาง	มาก
			1.00	2.33	3.66
<b>7. นโยบายและการบริหารงาน</b>					
31) นโยบายของหน่วยงานมีความเหมาะสม	2.60	.91			
32) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	2.79	.99			
33) งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.82	1.05			
34) การมอบหมายงานและแบ่งความรับผิดชอบมีความยุติธรรม	2.91	.96			
35) ความพอใจในระบบการบริหารของห้องสมุด	2.87	.98			
เฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหาร	2.87	.65			
<b>8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>					
36) ความกลมเกลียวสามัคคีของเพื่อนร่วมงาน	3.12	.98			
37) ความเป็นมิตรและความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา	3.24	1.09			
38) ความสะดวกในการเข้าพบผู้บังคับบัญชา	3.35	1.02			
39) ความสบายใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.25	1.08			

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้าน / รายชื่อของความพึงพอใจ	ค่าสถิติ		แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย			
	$\bar{X}$	S	น้อย	ปานกลาง	มาก	
			1.00	2.33	3.66	5.00
40) ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.13	.95				
เฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.22	.78				
<b>9. สภาพการทำงาน</b>						
41) สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น	3.11	1.26				
42) มีวัสดุอุปกรณ์ทำงานอย่างเพียงพอ	2.84	1.25				
43) ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสม	3.14	1.32				
44) พื้นที่ของห้องสมุดเพียงพอต่อประชาชนผู้ใช้สอย	3.14	1.23				
45) ห้องสมุดมีการจัดตั้งสถานที่เป็นระเบียบและสวยงาม	3.09	.98				
เฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	3.09	.74				
<b>10. การปกครองบังคับบัญชา</b>						
46) ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา	2.90	.96				
47) ผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	2.68	.98				

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้าน / รายชื่อของความพึงพอใจ	ค่าสถิติ		แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย			
			น้อย	ปานกลาง	มาก	
	$\bar{X}$	S	1.00	2.33	3.66	5.00
48) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน	2.94	.91				
49) ผู้บังคับบัญชาให้คำตักเตือนที่เหมาะสม	3.00	1.03				
50) ความมีอิสระในการทำงาน	3.46	1.09				
ค่าเฉลี่ยด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.00	.73				⊙
เฉลี่ยถึง 10 ด้าน	3.18	.40				⊙

ค่าสถิติในตาราง 3 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉลี่ยทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดมีอยู่เพียงด้านเดียวคือ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.97$ )

ส่วนด้านอื่น ๆ อีก 9 ด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งเรียงตามลำดับดังนี้คือ ลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) การได้รับความยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.33$ ) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.22$ )

สภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.07$ ) การปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.00$ ) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 2.99$ ) นโยบายและการบริหาร ( $\bar{X} = 2.80$ ) และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 2.67$ )

## 2. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายชื่อ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายชื่อจำนวนทั้งหมด 50 ข้อ พบว่าส่วนมาก คือ 44 ข้อ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าอีก 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก

### 2.1 ข้อเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงลำดับดังนี้

- 1) ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.15$ )
- 2) ความรัก ความเต็มใจ และสานึกงานหน้าที่ที่มีต่องานห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.00$ )
- 3) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ( $\bar{X} = 4.00$ )
- 4) ความมีส่วนร่วมในการทำงานห้องสมุดมีความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.86$ )
- 5) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทำงานในห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.83$ )
- 6) ความผูกพันกับงานห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.73$ )

### 2.2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมี 44 ข้อ เรียงลำดับดังนี้

- 1) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.58$ )
- 2) การยอมรับจากประชาชนผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.57$ )
- 3) งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด ( $\bar{X} = 3.57$ )
- 4) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ( $\bar{X} = 3.56$ )
- 5) งานห้องสมุดเป็นงานที่มีเกียรติ ( $\bar{X} = 3.53$ )
- 6) ความมีอิสระในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.46$ )
- 7) โอกาสเรียนรู้จากงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.45$ )
- 8) ความสำเร็จในผลการทำงานโดยทั่วไป ( $\bar{X} = 3.40$ )
- 9) ความพอใจกับงานที่ทำอยู่ ( $\bar{X} = 3.40$ )
- 10) การยอมรับในผลการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.39$ )

- 11) ความสะดวกในการเข้าพบผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.35$ )
- 12) ความเหมาะสมในการแบ่งงานและความรับผิดชอบให้แก่ทุกคน ( $\bar{X} = 3.31$ )
- 13) ความสามารถแก้ปัญหาคำปรึกษาการทำงาน ( $\bar{X} = 3.28$ )
- 14) ความสบายใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.25$ )
- 15) ความเป็นมิตรและความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.24$ )
- 16) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.23$ )
- 17) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินงานห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.16$ )
- 18) ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.14$ )
- 19) พื้นที่ห้องสมุดเพียงพอต่อประโยชน์ใช้สอย ( $\bar{X} = 3.14$ )
- 20) ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.13$ )
- 21) ความกลมเกลียวสามัคคีของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.12$ )
- 22) สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.11$ )
- 23) ห้องสมุดมีการจัดสถานที่เป็นระเบียบและสวยงาม ( $\bar{X} = 3.09$ )
- 24) การเห็นประโยชน์และความสำคัญของห้องสมุดจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูง ( $\bar{X} = 3.07$ )
- 25) การได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.06$ )
- 26) ความยุติธรรมในการบรรจุ แต่งตั้งโยกย้าย บุคลากรห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.03$ )
- 27) ผู้บังคับบัญชาให้คำตักเตือนที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.00$ )
- 28) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 2.94$ )
- 29) การมอบหมายงานและแบ่งความรับผิดชอบมีความยุติธรรม ( $\bar{X} = 2.91$ )
- 30) ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.90$ )
- 31) ความพอใจในระบบการบริหารงานของห้องสมุด ( $\bar{X} = 2.87$ )
- 32) มีวัสดุอุปกรณ์ทำงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.84$ )

- 33) งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเป็นไปอย่างมียุติธรรม ( $\bar{X} = 2.82$ )
- 34) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 2.79$ )
- 35) โอกาสเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ( $\bar{X} = 2.76$ )
- 36) การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.76$ )
- 37) ความก้าวหน้าหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 2.68$ )
- 38) พอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ได้รับ ( $\bar{X} = 2.68$ )
- 39) ผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.68$ )
- 40) อัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว ( $\bar{X} = 2.64$ )
- 41) ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ( $\bar{X} = 2.62$ )
- 42) เงินเดือนเพียงพอต่อการใช้จ่าย ( $\bar{X} = 2.62$ )
- 43) มีรายได้เหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 2.61$ )
- 44) นโยบายของหน่วยงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.60$ )

### **ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่ม**

การเสนอผลการเปรียบเทียบในตอนนี้ ได้แยกออกเป็น 4 ตอนย่อยตามตัวแปรอิสระต่อไปนี้

- 3.1 การเปรียบเทียบระหว่างระดับของห้องสมุด
- 3.2 การเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งของบุคลากร
- 3.3 การเปรียบเทียบระหว่างวุฒิทางการศึกษา
- 3.4 การเปรียบเทียบระหว่างการมีและไม่มีวุฒิทางด้านบรรณารักษ์

ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ คือ t-test โดยทำการเปรียบเทียบรายข้อและรายด้านดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### **3.1 เปรียบเทียบตามระดับของห้องสมุด**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ได้แบ่งระดับของห้องสมุดออกเป็น 2 ระดับคือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด กับห้องสมุดประชาชนอำเภอ การเปรียบเทียบในหัวข้อนี้เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ว่า "บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชนอำเภอ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" ผลการเปรียบเทียบได้นำเสนอในตาราง 4 ต่อไปนี้

ตาราง 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดระดับจังหวัด  
และระดับอำเภอ

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ห้องสมุดจังหวัด (N = 17)		ห้องสมุดอำเภอ (N = 74)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>1. <u>ความสำเร็จของงาน</u></b>					
1) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	4.05	1.14	3.44	1.16	1.97
2) การได้รับความชื่นชมเชยในการปฏิบัติงานของ ผู้บังคับบัญชา	2.70	1.26	3.14	1.10	1.45
3) ความสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน	3.47	1.00	3.24	.73	1.07
4) ความยอมรับในผลการทำงานจากเพื่อน ร่วมงาน	3.58	1.06	3.35	.92	.92
5) ความสำเร็จในผลการดำเนินงาน โดยทั่วไป	3.52	.71	3.37	.78	.72
เฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	3.47	.74	3.31	.60	.92
<b>2. <u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u></b>					
6) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.29	1.10	3.64	.80	-1.53
7) การยอมรับจากประชาชนผู้ใช้บริการ	3.17	.88	3.66	.95	-1.92
8) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นในการ ดำเนินงานของห้องสมุด	3.05	1.02	3.18	.96	-.50
9) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	2.88	1.11	3.31	.77	-1.51

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ห้องสมุดจังหวัด (N = 17)		ห้องสมุดอำเภอ (N = 74)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
10) การเห็นประโยชน์และความสำคัญของ งานห้องสมุด จากผู้บังคับบัญชาาระดับสูง	2.76	1.09	3.14	1.08	-1.32
เฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.03	.46	3.39	.54	-2.48**
<b>3. ลักษณะของงาน</b>					
11) งานที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด	3.11	1.36	3.67	1.16	-1.73
12) ความเหมาะสมในการแบ่งงานและ ความรับผิดชอบให้แก่แต่ละคน	2.94	1.08	3.40	1.08	-1.59
13. โอกาสเรียนรู้จากงานที่ได้รับมอบหมาย	3.35	1.11	3.47	1.13	-.39
14. งานห้องสมุดเป็นงานที่มีเกียรติ	3.35	1.22	3.58	1.17	-.72
15. ความพอใจกับงานที่ทำอยู่	3.00	1.54	3.50	1.24	-1.43
เฉลี่ยด้านลักษณะของงาน	3.15	.85	3.52	.71	-1.88
<b>4. ความรับผิดชอบ</b>					
16. ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.17	.80	4.14	.71	.14
17. ความรักความเต็มใจ และความสำนึก ในหน้าที่ที่มีต่องานห้องสมุด	3.82	1.23	4.16	.86	-1.07

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ห้องสมุดจังหวัด (N = 17)		ห้องสมุดอำเภอ (N = 74)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
18) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	3.76	1.09	4.05	.94	-1.01
19) ความมีส่วนร่วมในการทำงานห้องสมุดมีความเจริญก้าวหน้า	3.23	1.43	4.01	.86	-2.14*
20) ความผูกพันกับงานห้องสมุด	3.52	1.41	3.78	1.07	- .83
เฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	3.70	.90	4.03	.64	-1.75
5. <u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u>					
21) ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	2.23	1.09	2.71	1.18	-1.53
22) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทำงานในห้องสมุด	4.11	.78	3.77	1.18	1.15
23) ความยุติธรรมในการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากรห้องสมุด	2.94	1.02	3.05	1.14	-.37
24) โอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้	2.64	.70	2.79	1.07	-.55
25) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.58	.71	2.70	.98	-.45
เฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.90	.43	3.00	.58	-.68

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ห้องสมุดจังหวัด (N = 17)		ห้องสมุดอำเภอ (N = 74)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>6. เงินเดือนและผลประโยชน์</b>					
<b>    <u>    </u></b>					
<b>    <u>    </u></b>					
26) เงินเดือนเพียงพอกับการใช้จ่าย	2.64	1.22	2.62	1.10	.80
27) มีรายได้เหมาะสมกับงาน	2.70	1.04	2.59	1.07	.39
28) การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม	2.52	1.17	2.82	.99	-1.06
29) พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ	2.82	1.23	2.64	.97	.63
30) อัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว	2.82	1.28	2.60	.93	.80
เฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์	2.70	.65	2.65	.70	.25
<b>7. นโยบายและการบริหารงาน</b>					
31) นโยบายของหน่วยงานมีความเหมาะสม	2.64	.99	2.59	.90	.21
32) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	2.82	1.07	2.78	.98	.15
33) งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.94	1.14	2.79	1.03	.51
34) การมอบหมายงานและแบ่งความรับผิดชอบมีความยุติธรรม	2.94	1.02	2.90	.95	.14

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ห้องสมุดจังหวัด (N = 17)		ห้องสมุดอำเภอ (N = 74)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
35. ความพอใจในระบบการบริหารของ ห้องสมุด	2.70	1.21	2.91	.93	-.80
เฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.81	.60	2.80	.66	.07
8. <u>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u> <u>และผู้บังคับบัญชา</u>					
36) ความกลมเกลียวสามัคคีของเพื่อน ร่วมงาน	2.88	.99	3.17	.98	-1.11
37) ความเป็นมิตรและความเป็นกันเองของ ผู้บังคับบัญชา	3.00	1.11	3.29	1.09	-1.01
38) ความสะดวกในการเข้าพบผู้บังคับบัญชา	3.11	1.11	3.40	1.00	-1.04
39) ความสบายใจในการทำงานกับเพื่อน ร่วมงาน	3.11	1.26	3.28	1.04	-.57
40) ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน	3.23	1.14	3.10	.91	.49
เฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	3.07	.68	3.25	.80	-.87

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ห้องสมุดจังหวัด (N = 17)		ห้องสมุดอำเภอ (N = 74)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>9. สภาพการทำงาน</b>					
41) สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น	3.58	1.22	3.00	1.25	1.76
42) มีวัสดุอุปกรณ์ทำงานอย่างเพียงพอ	3.05	1.19	2.79	1.27	.77
43) ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสม	3.88	1.26	2.97	1.28	2.46**
44) พื้นที่ของห้องสมุดเพียงพอต่อประโยชน์ ใช้สอย	3.47	1.23	3.06	1.23	1.22
45) ห้องสมุดมีการจัดสถานที่เป็นระเบียบและ สวยงาม	3.23	1.09	3.06	.97	.63
เฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	3.44	.71	2.98	.72	2.40*
<b>10. การปกครองและบังคับบัญชา</b>					
46) ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา	2.88	.98	2.90	.98	-.09
47) ผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ผู้ใต้ บังคับบัญชา	2.17	.88	2.79	.97	-2.40*
48) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของ ผู้ร่วมงาน	2.64	.86	3.01	.91	-1.51
49) ผู้บังคับบัญชาให้คำตักเตือนที่เหมาะสม	2.88	1.11	3.02	1.02	-.52

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ห้องสมุดจังหวัด (N = 17)		ห้องสมุดอำเภอ (N = 74)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
50) ความมีอิสระในการทำงาน	2.88	1.45	3.59	.96	-1.93
เฉลี่ยด้านการปกครองบังคับบัญชา	2.69	.70	3.06	.72	-1.93

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานในห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัดกับระดับอำเภอ ดังแสดงในตาราง 4 สรุปได้ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ด้านคือ

1.1 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $t = 2.48^{**}$ ) และด้านสภาพการทำงาน ( $t = 2.40^*$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วสรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอสูงกว่าของบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดในด้านที่ได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.39$  และ  $3.03$  ตามลำดับ) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดสูงกว่าของบุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอในด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.44$  และ  $2.98$  ตามลำดับ)

สำหรับด้านที่เหลืออีก 8 ด้าน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ข้อ คือ ความมีส่วนร่วมในการทำางานห้องสมุดมีความก้าวหน้า ( $t = -2.14^*$ ) ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสม ( $t = 2.46^{**}$ ) และผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ( $t = 2.40^*$ ) ส่วนที่เหลืออีก 47 ข้อ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับข้อที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทั้ง 3 ข้อนั้น เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย สรุปได้ว่า บุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอใน 2 เรื่อง คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.88$  และ  $2.97$  ตามลำดับ) กับผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.79$  และ  $2.17$  ตามลำดับ) ส่วนเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงานห้องสมุดมีความเจริญก้าวหน้า พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอสูงกว่าของบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัด ( $\bar{X} = 4.01$  และ  $3.23$  ตามลำดับ)

### 3.2 เปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งของบุคลากร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แบ่งตำแหน่งของบุคลากรห้องสมุดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การเปรียบเทียบในหัวข้อนี้เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ว่า "บุคลากรในตำแหน่งบรรณารักษ์และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" ผลการเปรียบเทียบได้นำเสนอในตาราง 5 ต่อไปนี้

ตาราง 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	บรรณารักษ์ (N = 13)		เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 78)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>1. <u>ความสำเร็จของงาน</u></b>					
1) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	3.76	1.16	3.52	1.18	.69
2) การได้รับความชื่นชมเชยในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	3.30	1.10	3.02	1.15	.82
3) ความสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน	3.46	.96	3.25	.76	.86
4) ความยอมรับในผลการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.61	.87	3.35	.96	.90
5) ความสำเร็จในผลการทำงานโดยทั่วไป	3.53	.96	3.38	.74	.66
เฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	3.53	.57	3.31	.64	1.20

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	บรรณารักษ์ (N = 13)		เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 78)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>2. การได้รับการยอมรับนับถือ</b>					
6) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.00	.81	3.67	.84	-2.70**
7) การยอมรับจากประชาชนผู้ใช้บริการ	3.23	1.01	3.62	.94	-1.39
8) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินงานของห้องสมุด	3.15	.89	3.16	.98	-.04
9) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.00	1.08	3.26	.81	-1.05
10) การเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานห้องสมุด จากผู้บังคับบัญชาระดับสูง	2.96	1.09	3.12	1.08	-1.10
เฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.03	.49	3.37	.54	-2.13**
<b>3. ลักษณะของงาน</b>					
11) งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด	3.30	1.37	3.61	1.18	-.85
12) ความเหมาะสมในการแบ่งงานและความรับผิดชอบให้แก่แต่ละคน	3.00	1.08	3.37	1.09	-1.14
13) โอกาสเรียนรู้จากงานที่ได้รับมอบหมาย	3.30	1.31	3.47	1.10	-.49
14) งานห้องสมุดเป็นงานที่มีเกียรติ	3.46	1.26	3.55	1.16	-.25

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	บรรณารักษ์ (N = 13)		เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 78)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
15) ความพอใจกับงานที่ทำอยู่	3.84	.98	3.33	1.34	1.31
เฉลี่ยด้านลักษณะของงาน	3.38	.82	3.46	.74	-.37
4. <u>ความรับผิดชอบ</u>					
16) ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.00	.70	4.17	.73	-.82
17) ความรัก ความเต็มใจและความสำนึก ในหน้าที่ที่มีต่องานห้องสมุด	4.07	.95	4.10	.94	-.09
18) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับบัญชา					
19) ความมีส่วนร่วมในการทำให้งานห้องสมุด มีความเจริญก้าวหน้า	3.00	1.41	4.01	.89	-2.50*
20) ความผูกพันกับงานห้องสมุด	3.53	1.45	3.76	1.09	-.67
เฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	3.70	.72	4.01	.69	-1.47
5. <u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u>					
21) ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ	2.38	1.12	2.66	1.19	-.80
22) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จาก การทำงานห้องสมุด	4.00	.91	3.80	1.16	.57

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	บรรณากรค์ (N = 13)		เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 78)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
23) ความยุติธรรมในการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้ายบุคลากรห้องสมุด	2.92	1.18	3.05	1.11	-.38
24) โอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูน ความรู้	2.92	.86	2.74	1.03	.59
25) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.76	.59	2.66	.98	.36
เฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.00	.44	3.98	.57	.08
6. <u>เงินเดือนและผลประโยชน์</u>					
<u>เกื้อกูล</u>					
26) เงินเดือนเพียงพอกับการใช้จ่าย	2.69	.94	2.61	1.15	.23
27) มีรายได้เหมาะสมกับงาน	2.23	1.01	2.65	1.06	-1.42
28) การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่าง เหมาะสม	2.84	1.28	2.75	.99	.29
29) พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ	2.53	1.19	2.70	.99	-.54
30) อัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว	3.23	.92	2.55	.98	2.31*
เฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	2.70	.62	2.66	.70	.22

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	บรรณารักษ์ (N = 13)		เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 78)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>7. นโยบายและการบริหารงาน</b>					
31) นโยบายของหน่วยงานมีความเหมาะสม	2.76	.83	2.57	.93	.70
32) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	2.30	1.10	2.87	.95	-1.92
33) งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.23	.92	2.75	1.05	1.52
34) การมอบหมายงานและแบ่งความรับผิดชอบมีความยุติธรรม	2.76	.92	2.93	.97	-.58
35) ความพอใจในระบบการบริหารของห้องสมุด	3.00	1.35	2.85	.92	.36
เฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.81	.47	2.80	.68	.08
<b>8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>					
36) ความกลมเกลียวสามัคคีของเพื่อนร่วมงาน	2.69	1.31	3.19	.91	-1.71
37) ความเป็นมิตร และความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา	3.15	1.14	3.25	1.09	-.31
38) ความสะดวกในการเข้าพบผู้บังคับบัญชา	3.15	1.21	3.38	.99	-.75

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	บรรณารักษ์ (N = 13)		เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 78)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
39) ความสบายใจในการทำงานกับเพื่อน ร่วมงาน	2.92	1.25	3.30	1.04	-1.19
40) ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน	2.69	1.03	3.20	.93	-1.81
เฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	2.92	.83	3.26	.76	-1.48
<b>9. สภาพการทำงาน</b>					
41) สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น	3.00	1.15	3.12	1.28	-.34
42) มีวัสดุอุปกรณ์ทำงานอย่างเพียงพอ	3.23	1.36	2.78	1.23	1.20
43) ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม	2.76	1.36	3.20	1.23	-1.10
44) พื้นที่ของห้องสมุดเพียงพอต่อประโยชน์ ใช้สอย	2.92	.86	3.17	1.28	-.69
45) ห้องสมุดมีการจัดตั้งสถานที่เป็นระเบียบ และสวยงาม	3.46	.87	3.03	.99	1.44
เฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	3.07	.79	3.06	.73	.05

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	บรรณาธิการ (N = 13)		เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 78)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
10. การปกครองบังคับบัญชา					
46) ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา	2.84	.80	2.91	.99	-.22
47) ผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้	2.46	.96	2.71	.99	-.87
48) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของ ผู้ร่วมงาน	2.84	1.06	2.96	.88	-.42
49) ผู้บังคับบัญชาให้คำติชมที่เหมาะสม	2.69	1.03	3.05	1.03	-1.16
50) ความมีอิสระในการทำงาน	3.30	1.37	3.48	1.05	-.54
เฉลี่ยด้านการปกครองบังคับบัญชา	2.83	.67	3.02	.74	-.89

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานห้องสมุดประชาชนระหว่างตำแหน่งบรรณาธิการ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในตารางที่ 5 สรุปได้ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียวคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $t = -2.13^{**}$ ) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน มีค่าเฉลี่ยในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สูงกว่าบรรณาธิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\bar{X} = 3.37$  และ  $3.03$  ตามลำดับ)

สำหรับด้านที่เหลืออีก 9 ด้าน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ข้อคือ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ( $t = -2.70^{**}$ ) ความมีส่วนร่วมในการทำงานห้องสมุด มีความเจริญก้าวหน้า ( $t = -2.50^*$ ) และอัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว ( $t = 2.31^*$ ) ที่เหลืออีก 47 ข้อ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับ 3 ข้อ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ในเรื่อง การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.67$  และ  $3.00$  ตามลำดับ) กับความมีส่วนร่วมในการทำงานห้องสมุด ทำให้มีความเจริญก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.01$  และ  $3.10$  ตามลำดับ) ในทางตรงข้าม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบรรณารักษ์สูงกว่าของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในเรื่องที่ว่า อัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว ( $\bar{X} = 3.23$  และ  $2.55$  ตามลำดับ)

### 3.3 เปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ได้แบ่งวุฒิการศึกษาของบุคลากรห้องสมุดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี การเปรียบเทียบในข้อนี้ เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ว่า "บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน" การเปรียบเทียบได้นำเสนอในตาราง 6 ต่อไปนี้

ตาราง 6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานระหว่างบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( N = 24 )		ปริญญาตรี ( N = 67 )		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>1. ความสำเร็จของงาน</b>					
1) การทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	3.75	.94	3.49	1.24	.92
2) การได้รับความชมเชยในการปฏิบัติงาน ของผู้บังคับบัญชา	2.83	1.23	3.14	1.10	-1.16
3) ความสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน	3.41	.58	3.23	.85	1.12
4) ความยอมรับในผลการทำงานจาก เพื่อนร่วมงาน	3.33	.81	3.41	1.00	-3.70
5) ความสำเร็จในผลการทำงานโดย ทั่วไป	3.29	.75	3.44	.78	- .85
เฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	3.32	.47	3.34	.68	- .16

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( N = 24 )		ปริญญาตรี ( N = 67 )		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>2. การได้รับการยอมรับนับถือ</b>					
6) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.79	.83	3.50	.87	1.38
7) การยอมรับจากประชาชนผู้ใช้ บริการ	3.95	.62	3.43	1.01	2.95**
8) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นใน การดำเนินงานของห้องสมุด	3.20	.93	3.14	.98	.25
9) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.20	.77	3.23	.88	-.15
10) การเห็นประโยชน์และความสำคัญ ของห้องสมุด จากผู้บังคับบัญชา	3.25	1.89	3.01	1.05	.91
เฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	3.48	.50	3.26	.55	-1.66
<b>3. ลักษณะของงาน</b>					
11) งานที่ทาบตรงกับความรู้อุ้ความ สามารถและถนัด	3.41	1.06	3.62	1.26	-.73
12) ความเหมาะสมในการแบ่งงานและ ความรับผิดชอบให้แก่แต่ละคน	3.50	.93	3.25	1.14	.95
13) โอกาสเรียนรู้จากงานที่ได้รับ มอบหมาย	3.75	.84	3.34	1.20	1.53
14) งานห้องสมุดเป็นงานที่มีเกียรติ	3.70	1.16	3.47	1.18	.82

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( N = 24 )		ปริญญาตรี ( N = 67 )		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
15) ความพึงพอใจกับงานที่ทำอยู่	3.62	1.31	3.32	1.30	.95
เฉลี่ยด้านลักษณะของงาน	3.60	.68	3.40	.77	1.09
<b>4. ความรับผิดชอบ</b>					
16) ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.29	.62	4.10	.76	1.08
17) ความรักความเต็มใจและความ สำนึกในหน้าที่มีต่องานห้องสมุด	4.29	.85	4.02	.96	1.17
18) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับ บัญชามอบหมาย	4.16	.91	3.94	.99	.97
19) ความมีส่วนร่วมที่มีในการทำงานให้ งานห้องสมุดมีความเจริญก้าวหน้า	4.04	.80	3.80	1.10	.96
20) ความผูกพันกับงานห้องสมุด	3.79	1.10	3.71	1.16	.28
เฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	4.11	.67	3.91	.71	1.18
<b>5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง งาน</b>					
21) ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ	2.66	1.16	2.61	1.19	.19

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( N = 24 )		ปริญญาตรี ( N = 67 )		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
22) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ จากการทำงานในห้องสมุด	3.70	1.12	3.88	1.15	- .64
23) ความยุติธรรมในการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย บุคลากรห้องสมุด	3.12	1.29	3.00	1.05	- .11
24) โอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนาเพื่อ เพิ่มพูน ความรู้	2.75	.89	2.77	1.05	.47
25) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.70	1.08	2.67	.89	.16
เฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.99	.72	2.98	.49	.02
<b>6. เงินเดือนและผลประโยชน์</b>					
<b>    <u>    </u>    <u>    </u></b>					
26) เงินเดือนเพียงพอกับการใช้จ่าย	2.66	1.09	2.61	1.14	.20
27) มีรายได้เหมาะสมกับงาน	2.79	1.06	2.55	1.06	.95
28) การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่าง เหมาะสม	2.75	1.15	2.77	.99	- .11
29) พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการ ที่ได้รับ	2.70	1.08	2.67	1.00	.15

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( N = 24 )		ปริญญาตรี ( N = 67 )		t
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
30) อัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรม ดีแล้ว	2.62	.87	2.65	1.05	- .13
เฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล	2.70	.88	2.65	.61	.28
<b>7. นโยบายและการบริหาร</b>					
31) นโยบายของหน่วยงานและความ เหมาะสม	2.58	1.06	2.61	.87	- .13
32) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมใน การบริหาร	2.83	.91	2.77	1.02	.24
33) งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเป็นไป อย่างยุติธรรม	2.75	1.03	2.85	1.06	- .40
34) การมอบหมายงานและแบ่งความรับ ผิดชอบมีความยุติธรรม	2.91	1.06	2.91	.93	.03
35) ความพอใจในระบบการบริหารของ ห้องสมุด	2.95	1.08	2.85	.95	.46
เฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.80	.83	2.80	.58	.04

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( N = 24 )		ปริญญาตรี ( N = 67 )		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>8. ความสัมพันธ์กันเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>					
36) ความกลมเกลียวสามัคคีของเพื่อน ร่วมงาน	3.29	1.08	3.05	.95	.99
37) ความเป็นมิตรและความเป็นกันเอง ของผู้บังคับบัญชา	3.20	1.28	3.25	1.03	- .17
38) ความสะดวกในการเข้าพบผู้บังคับ บัญชา	3.33	1.04	3.35	1.02	- .10
39) ความสบายใจในการทำงานกับ เพื่อนร่วมงาน	3.41	1.13	3.19	1.06	.86
40) ความพอใจกับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	3.29	.80	3.07	1.00	.95
เฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.30	.90	3.18	.74	.64
<b>9. สภาพการทำงาน</b>					
41) สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพ ท้องถิ่น	3.00	1.14	3.14	1.30	- .50
42) มีอุปกรณ์ทำงานอย่างเพียงพอ	2.58	1.24	2.94	1.25	-1.20

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( N = 24 )		ปริญญาตรี ( N = 67 )		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
43) ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ เหมาะสม	3.00	1.18	3.19	1.37	- .62
44) พื้นที่ของห้องสมุดเพียงพอต่อ ประโยชน์ใช้สอย	3.29	1.23	3.08	1.24	.69
45) ห้องสมุดมีการจัดที่สถานที่ เป็น ระเบียบและสวยงาม	3.08	.97	3.10	1.00	- .09
เฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	2.99	.79	3.09	.72	- .59
10. การปกครองบังคับบัญชา					
46) ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับ บัญชา	2.83	1.09	2.92	.92	- .40
47) ผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา	2.75	.94	2.65	1.00	.40
48) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของ ผู้ร่วมงาน	2.79	1.06	3.00	.85	- .96
49) ผู้บังคับบัญชาให้คำตักเตือนที่ เหมาะสม	2.87	1.07	3.04	1.02	- .69
50) ความมีอิสระในการทำงาน	3.37	1.09	3.49	1.10	- .45
เฉลี่ยด้านการปกครองบังคับบัญชา	2.92	.92	3.02	.65	- .48

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานในห้องสมุด  
ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ในตาราง 6 สรุปได้ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน
2. เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเพียงข้อเดียวคือ  
การยอมรับจากประชาชนผู้ให้บริการ ( $t = 2.95^{**}$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสรุปได้ว่าค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจในการทำงานในข้อการยอมรับจากประชาชนผู้ให้บริการของบุคลากรที่มีวุฒิการ  
ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สูงกว่าของบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.95$  และ  $3.43$  ตามลำดับ)  
ที่เหลืออีก 49 ข้อ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3.4 เปรียบเทียบระหว่างการมีและไม่มีจิตทางด้านบรรณารักษ์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แบ่งบุคลากรห้องสมุดออกเป็น 2 กลุ่มคือ บุคลากรที่มีจิตทางด้านบรรณารักษ์ และไม่มีจิตทางด้านบรรณารักษ์ การเปรียบเทียบในหัวข้อนี้ เป็นการทดสอบสมมุติฐานที่ว่า "บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์ และไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์ มีระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานแตกต่างกัน" ผลการเปรียบเทียบได้นำเสนอในตาราง 7 ต่อไปนี้

ตาราง 7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานระหว่างบุคลากรที่มีจิตทางด้านบรรณารักษ์ และไม่มีจิตทางด้านบรรณารักษ์

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	มีจิตทางด้านบรรณารักษ์ (N = 67)		ไม่มีจิตทางด้านบรรณารักษ์ (N = 24)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
1. <u>ความสำเร็จของงาน</u>					
1) การทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	3.65	1.15	3.33	1.20	1.20
2) การได้รับความช่วยเหลือในการทำงานของผู้บังคับบัญชา	3.15	1.11	2.85	1.19	1.16
3) ความสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน	3.29	.79	3.25	.81	.21
4) ความยอมรับในผลการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.35	.91	3.48	1.05	- .56

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	มีวิถีทางบรรณาธิกษั		ไม่มีวิถีทางบรรณาธิกษั		t
	(N = 67)		(N = 24)		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
5) ความสำเร็จในผลการทำงานโดยทั่วไป	3.32	.73	3.30	.62	-1.50
เฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	3.35	.64	3.30	.62	.38
<b>2. การได้รับการยอมรับนับถือ</b>					
6) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.56	.87	3.62	.88	- .33
7) การยอมรับจากประชาชนผู้ใช้บริการ	3.56	.88	3.59	1.11	- .14
8) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินงานของห้องสมุด	3.17	.91	3.14	1.09	.11
9) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.28	.68	3.11	.84	.86
10) การเห็นประโยชน์และความสำคัญ ของห้องสมุด จากผู้บังคับบัญชา	3.09	1.06	3.03	1.16	.23
เฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	3.33	.52	3.30	.61	.24
<b>3. ลักษณะของงาน</b>					
11) งานที่ทําตรงกับความรู้ความสามารถและถนัด	3.90	1.12	2.77	1.05	4.46**

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (N = 67)		ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (N = 24)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
12) ความเหมาะสมในการแบ่งงาน และความรับผิดชอบให้แก่แต่ละคน	3.32	1.09	3.29	1.10	.13
13) โอกาสเรียนรู้จากงานที่ได้รับ มอบหมาย	3.57	1.06	3.14	1.23	1.68
14) งานต้องสมุดเป็นงานที่มีเกียรติ	3.60	1.21	3.37	1.07	.88
15) ความพอใจกับงานที่ทำอยู่	3.56	1.27	3.03	1.34	1.77
เฉลี่ยด้านลักษณะของงาน	3.59	.68	3.12	.80	2.84**
<b>4. ความรับผิดชอบ</b>					
16) ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.17	.70	4.11	.80	.36
17) ความรักความเต็มใจและความ สำนึกในหน้าที่มีต่องานห้องสมุด	4.14	.85	4.00	1.14	.65
18) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับ บัญชา มอบหมาย	4.06	.92	3.85	1.09	.94
19) ความมีส่วนร่วมที่มีในการทำงานให้ งานห้องสมุดมีความเจริญก้าวหน้า	3.90	1.03	3.77	1.05	.54
20) ความผูกพันกับงานห้องสมุด	3.82	1.06	3.51	1.31	1.18
เฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	4.02	.62	3.85	.86	.92

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	มีวิถีทางบรรณารักษ์ (N = 67)		ไม่มีวิถีทางบรรณารักษ์ (N = 24)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
21) ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	2.64	1.13	2.59	1.30	.18
22) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทำงานในห้องสมุด	3.98	1.09	3.48	1.15	1.97
23) ความยุติธรรมในการบรรจุแต่งตั้งโยกย้าย บุคลากรห้องสมุด	3.20	1.02	2.62	1.24	2.28*
24) โอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้	2.81	1.03	2.66	.96	.63
25) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.81	.85	2.37	1.07	2.08*
เฉลี่ยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.09	.48	2.78	.64	2.76**
<b>6. เงินเดือนและผลประโยชน์</b>					
<b>    <u>    เกลือ</u></b>					
26) เงินเดือนเพียงพอกับการใช้จ่าย	2.67	1.15	2.51	1.05	.59
27) มีรายได้เหมาะสมกับงาน	2.64	1.06	2.55	1.08	.35

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	มีวิถีทางบรรณารักษ์ (N = 67)		ไม่มีวิถีทางบรรณารักษ์ (N = 24)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
28) การเลื่อนชั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม	2.84	1.04	2.59	1.01	1.06
29) พิจารณาเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ	2.60	1.03	2.85	.98	-1.04
30) อัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว	2.67	1.00	2.59	1.01	.34
เฉลี่ยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ก้อน	2.68	.73	2.62	.60	.41
<b>7. นโยบายและการบริหาร</b>					
31) นโยบายของหน่วยงานและความเหมาะสม	2.60	.88	2.59	1.01	.08
32) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหาร	2.78	1.03	2.81	.92	.49
33) งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.85	1.08	2.74	.98	.49
34) การมอบหมายงานและแบ่งความรับผิดชอบมีความยุติธรรม	2.95	.96	2.81	.96	.62

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (N = 67)		ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (N = 24)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
35) ความพอใจในระบบการบริหารของ ห้องสมุด	2.90	.97	2.81	1.03	.40
เฉลี่ยด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.82	.67	2.75	.61	.44
<b>8. ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>					
36) ความกลมเกลียวสามัคคีของเพื่อน ร่วมงาน	3.10	.96	3.14	1.06	- .17
37) ความเป็นมิตรและความเป็นกันเอง ของผู้บังคับบัญชา	3.34	1.10	3.00	1.07	1.37
38) ความสะดวกในการเข้าพบ ผู้บังคับบัญชา	3.42	.98	3.18	1.11	1.01
39) ความสบายใจในการทำงานกับ เพื่อนร่วมงาน	3.23	1.06	3.29	1.13	- .25
40) ความพอใจกับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	3.23	.88	2.88	1.08	1.59
เฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.26	.75	3.10	.84	.92

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	มีวิถีทางบรรณาธิกษั		ไม่มีวิถีทางบรรณาธิกษั		t
	(N = 67)		(N = 24)		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<b>9. สภาพการทำงาน</b>					
41) สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพ ท้องถิ่น	3.32	1.12	2.59	1.42	2.39**
42) มีอุปกรณ์ทำงานอย่างเพียงพอ	2.90	1.16	2.70	1.46	.70
43) ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสม	3.21	1.27	2.96	1.42	.84
44) พื้นที่ของห้องสมุดเพียงพอต่อ ประโยชน์ใช้สอย	3.31	1.18	2.74	1.28	2.05*
45) ห้องสมุดมีการจัดที่สถานที่เพิ่ม ระเบียบและสวยงาม	3.20	.99	2.85	.94	1.56
เฉลี่ยด้านสภาพที่ทำงาน	3.19	.65	2.77	.84	-2.57*
<b>10. การปกครองบังคับบัญชา</b>					
46) ความดูแลเอาใจใส่ของ ผู้บังคับบัญชา	2.96	1.00	2.74	.85	1.03
47) ผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา	2.75	1.03	2.51	.84	1.02
48) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของ ผู้ร่วมงาน	3.00	.92	2.81	.87	.88

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้าน/รายชื่อของความพึงพอใจ	มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (N = 67)		ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (N = 24)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
49) ผู้บังคับบัญชาให้คำตักเตือนที่ เหมาะสม	3.01	1.09	2.96	.89	.22
50) ความมีอิสระในการทำงาน	3.48	1.06	3.40	1.18	.30
เฉลี่ยด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.04	.75	2.88	.67	.92

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานในห้องสมุดประชาชนที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์และไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์จากตารางที่ 7 สรุปได้ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ( $t = 2.84^{**}$ ) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $t = 2.76^{**}$ ) และด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 2.57^*$ ) สำหรับที่เหลืออีก 7 ด้านไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใน 3 ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาทางบรรณารักษ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 3 ด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.59$  และ  $3.12$ ) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 3.09$  และ  $2.78$ ) และด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.19$  และ  $2.77$ ) สูงกว่าบุคลากรที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์

สำหรับด้านที่เหลืออีก 7 ด้าน ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5 ข้อ คือ งานที่หาตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด ( $t = 4.46^{**}$ ) ความยุติธรรมในการ

บรรจุแต่งตั้งโยกย้ายของบุคลากรห้องสมุด ( $t = 2.28^{**}$ ) ความก้าวหน้าในการทำงาน ( $t = 2.08^*$ ) สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น ( $t = 2.39^{**}$ ) และพื้นที่ห้องสมุดเพียงพอต่อประโยชน์ใช้สอย ( $t = 2.05^*$ )

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ทั้ง 5 ข้อ ชำรงต้น

สำหรับข้ออื่น ๆ ที่เหลือ 45 ข้อ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อมูลในส่วนนี้ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ได้แบ่งลำดับการเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
- 4.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจและภูมิใจในการทำงาน
- 4.3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั้ง 3 ตอน มีดังต่อไปนี้

##### 4.1 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรียงตามลำดับความถี่ดังแสดงในตาราง 8 ต่อไปนี้

ตาราง 8 ความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ปัญหาและอุปสรรค	ความถี่	ร้อยละ
1. งบประมาณในการทำงานมีน้อย	42	21.10
2. บุคลากรมีน้อย	37	18.10
3. ห้องสมุดที่ยืมหนังสือแล้วไม่ได้คืน	35	17.59
4. หนังสือมีจำนวนน้อย	22	11.06
5. ขาดอุปกรณ์สื่อเสด	16	8.04
6. ขาดวัสดุอุปกรณ์	14	7.04
7. ห้องสมุดมีบริเวณคับแคบ	10	5.03
8. ห้องสมุดอยู่ในที่ห่างไกล	8	4.02
9. ไม่มีนักการภารโรง	5	2.51

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	ความถี่	ร้อยละ
10. ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของงานห้องสมุด	5	2.51
11. ขาดการประชาสัมพันธ์	5	2.51
รวม	199	100.00

ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรในห้องสมุด ตามที่มีเสนอในตาราง 8 สรุปได้ดังนี้

1. ข้อที่มีค่าความถี่ในการตอบสูง คือ มีความถี่ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป มี 7 ข้อคือ งบประมาณในการทำงานมีน้อย บุคลากรมีน้อย ห้องสมุดที่ยืมหนังสือแล้วไม่ได้คืน หนังสือมีจำนวนน้อย ขาดอุปกรณ์สื่อโสต ขาดวัสดุอุปกรณ์ และห้องสมุดมีบริเวณคับแคบ
2. ข้อที่มีค่าความถี่ในการตอบต่ำกว่า 10 มีลำดับดังนี้คือ ห้องสมุดอยู่ในที่ห่างไกล ไม่มีนักการภารโรง ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของงานห้องสมุด ขาดการประชาสัมพันธ์

#### 4.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกรอคอยและภูมิใจในการทำงาน

บุคลากรห้องสมุดได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกรอคอยและภูมิใจในการทำงาน จำนวนได้ 9 ข้อ ดังแสดงในตาราง 9 ต่อไปนี้

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกรอคอยและภูมิใจในการทำงาน

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกรอคอยและภูมิใจในการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ทำงานตรงกับสายงาน	39	25.00
2. ภูมิใจงานหน้าที่นี้	22	14.70
3. ทำให้ประชาชนมีความรู้และรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย	21	13.46
4. มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น	20	12.82
5. มีสมาชิกห้องสมุดเพิ่มขึ้น	18	11.54
6. งานที่ทําเป็นงานที่มีอิสระ	13	8.33
7. ได้พัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้สวยงามขึ้น	11	7.06
8. ผลสำเร็จจากงานที่ทํา	9	5.77
9. เป็นศูนย์รวมพบปะพูดคุยกับบุคลากรทั่วไป	3	1.92
รวม	156	100.00

สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของบุคลากรในห้องสมุดประชาชนตามตาราง 9 เรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้คือ ทำงานตรงกับสายงาน ภูมิใจงานอาชีพนี้ ทำให้ประชาชนมีความรู้และรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น มีสมาชิกห้องสมุดเพิ่มขึ้น งานที่ทําเป็นงานที่มีอิสระ ได้พัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้สวยงามขึ้น ผลสำเร็จจากงานที่ทํา และเป็นศูนย์รวมพบปะพูดคุยกับบุคลากรทั่วไป

#### 4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและความคิดเห็น ๗ ของบุคลากรห้องสมุดประชาชนมาเรียงตามความถี่ของการตอบ ดังแสดงในตาราง 10 ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและความคิดเห็น ๗	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรจะขยายระดับตำแหน่งจากระดับ 4 ให้อีกสูงขึ้น	39	16.81
2. เพิ่มงบประมาณ	36	15.52
3. ปรับปรุงสายงานจากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการครู	31	13.36
4. เพิ่มจำนวนบุคลากร	24	10.34
5. เพิ่มวัสดุอุปกรณ์	22	9.48
6. ควรให้บุคลากรในห้องสมุดมีสิทธิในการจะศึกษาต่อ	16	6.90
7. ควรจัดอบรมบุคลากรห้องสมุดตามส่วนภูมิภาค	12	5.17
8. ให้อำเภอบึงค้ำบัตินหาเห็นความสำคัญของห้องสมุด	10	4.31
9. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้	9	3.88
10. เพิ่มขวัญและกำลังใจ	8	3.45
11. ขยายตำแหน่งงานให้มากขึ้น	8	3.45
12. ควรขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง	7	3.01
13. ควรมีอาคารเป็นเอกเทศ	5	2.16
14. ศูนย์การเรียนรู้นอกโรงเรียนควรให้ความสำคัญกับห้องสมุด	5	2.16
รวม	232	100.00

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรห้องสมุดประชาชน ตามที่เสนอในตาราง 10 เรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงกว่า 10 ขึ้นไป มี 8 ข้อ ดังนี้คือ ควรจะขยายระดับตำแหน่งจากระดับ 4 ให้สูงขึ้นนี้ เพิ่มงบประมาณ ปรับปรุงสายงานจากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการครู เพิ่มจำนวนบุคลากร เพิ่มวัสดุครุภัณฑ์ ควรให้บุคลากรในห้องสมุดมีสิทธิในการจะศึกษาต่อ ควรจัดอบรมบุคลากรห้องสมุดตามส่วนภูมิภาค และให้ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของห้องสมุด

2. ข้อเสนอแนะที่มีความถี่น้อยกว่า 10 มี 8 ข้อ ดังนี้คือ พัฒนาบุคลากร เพิ่มขวัญและกำลังใจ ขยายตำแหน่งงานให้มากขึ้น ควรขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง ควรมีอาคารเป็นเอกเทศ และศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนควรจะทำให้ความสำคัญกับห้องสมุด

**สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**

ห้องสมุดประชาชนเป็นงานหนึ่งของศูนย์การศึกษาณอกโรงเรียนจังหวัด ขึ้นอยู่กับฝ่ายข้อมูลข่าวสาร ภายใต้การดูแลของผู้อำนวยการการศึกษาณอกโรงเรียนจังหวัด สำหรับส่วนกลางนั้นอยู่ในความดูแลของกองส่งเสริมปฏิบัติการกรมการศึกษาณอกโรงเรียน ห้องสมุดประชาชนมีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบ มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและคณงานการโรงเป็นผูช่วยเหลือในการดำเนินงาน การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ การขาดบุคลากรในการทำงาน ขาดความร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ขาดเงินสวัสดิการ ขาดความรู้ทางเทคนิค และวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน และปัญหาเกี่ยวกับสภาพของบุคลากรที่ยังนมาได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งเท่าที่ควร จากสภาพปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด องค์ประกอบด้านบุคลากรนับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จจากนการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน ประเด็นของการวิจัยครั้งนี้ต้องการทราบว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในห้องสมุดประชาชน เพื่อจะได้นำข้อมูลเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารกรมการศึกษาณอกโรงเรียนในการส่งเสริมการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า**

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ 3 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน โดยให้ทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอรัชเบอร์ก มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน เมื่อจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ คือ ระดับของห้องสมุด ตำแหน่งของบุคลากร วุฒิต่างการศึกษาของบุคลากร การมีและไม่มีวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์

3. เพื่อประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน ตามทัศนะของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน

### รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ 10 องค์ประกอบตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่ออ้างอิงผลไปสู่ประชากรเป้าหมายของการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดและอำเภอ ภาคเหนือ 16 จังหวัด ซึ่งมีห้องสมุด 86 แห่ง มีบุคลากรจำนวน 100 คน แยกออกเป็น บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจังหวัด 12 คน บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 9 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนจังหวัด 16 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 63 คน

### เนื้อหาของศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้านี้มุ่งศึกษาเฉพาะองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 10 ประการ ตามกรอบความคิดในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) โดยแบ่งองค์ประกอบความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม หรือ 2 ปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ สิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ

- 3) ลักษณะของงาน
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ปัจจัยห้าจุน (Hygiene Factor) เป็นสิ่งช่วยห้าจุนไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
- 2) นโยบายการบริหารงาน
- 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 4) สภาพการทำงาน
- 5) การปกครองบังคับบัญชา

#### ตัวแปรสำหรับการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ งานวิจัยนี้ ตรวจสอบระดับความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นผลมาจากตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ต่อไปนี้

- 1) ระดับของห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชนอำเภอ
- 2) ตำแหน่งของบุคลากร จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- 3) วุฒิทางการศึกษาของบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ วุฒิปริญญาตรีและปริญญาตรี
- 4) การศึกษาทางด้านบรรณารักษ์ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่มีวุฒิทางการศึกษาด้านบรรณารักษ์ และไม่มีวุฒิทางการศึกษาด้านบรรณารักษ์

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ยึดถือทฤษฎีองค์ประกอบของความพึงพอใจ ตามทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก โดยแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation-Factor) กับปัจจัยห้าจุน

(Hygiene-Factor) แต่ละกลุ่มแบ่งออกเป็น องค์ประกอบย่อยต่อไปอีก ซึ่งงานการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาองค์ประกอบย่อย 10 องค์ประกอบดังนี้

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) การได้รับความยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะของงาน
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- 6) เงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง
- 7) นโยบาย และการบริหาร
- 8) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 9) สภาพการทำงาน
- 10) การปกครองบังคับบัญชา

#### สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

งานการวิจัยครั้งนี้ มุ่งตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใน 4 ประเด็นต่อไปนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชนอำเภอ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรในตำแหน่งบรรณารักษ์และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษ์และไม่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษ์ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อความเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ช่วงคะแนน ข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน 10 องค์ประกอบ มี 50 ข้อคำถาม และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างโดยตรงทางไปรษณีย์ และส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับมาให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์ เช่นเดียวกัน ได้ส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 100 ฉบับ และได้รับกลับคืน 91 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ของแบบสอบถามทั้งหมด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์โดยคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยใช้ค่า t-test

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ

1.1 ความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 คืออยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ความพึงพอใจเป็นรายด้าน (หรือองค์ประกอบ) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เพียงด้านเดียวคือ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.97$ ) ที่เหลืออีก 9 ด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ ด้านลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.33$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.22$ ) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.07$ ) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.00$ ) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 2.99$ ) ด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{X} = 2.80$ ) และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 2.67$ )

1.3 ความพึงพอใจเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป มี 11 ข้อ ดังนี้

- 1) ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.15$ )
- 2) ความรัก ความเต็มใจ และสำนึกในหน้าที่ที่มีต่องานห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.00$ )
- 3) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ( $\bar{X} = 4.00$ )
- 4) ความมีส่วนร่วมในการทำให้งานห้องสมุดมีความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.86$ )
- 5) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทำงานในห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.83$ )
- 6) ความผูกพันกับงานห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.73$ )
- 7) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.58$ )
- 8) การยอมรับจากประชาชนผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.57$ )
- 9) งานที่ท้าทายกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด ( $\bar{X} = 3.57$ )
- 10) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ( $\bar{X} = 3.56$ )
- 11) งานห้องสมุดเป็นงานที่มีเกียรติ ( $\bar{X} = 3.53$ )

1.4 ความพึงพอใจเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ - $3.50$ ) มี 22 ข้อดังนี้

- 1) ความมีอิสระในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.46$ )
- 2) โอกาสเรียนรู้จากงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.45$ )
- 3) ความสำเร็จในผลการทำงานโดยทั่วไป ( $\bar{X} = 3.40$ )

- 4) ความพอใจกับงานที่ทำอยู่ ( $\bar{X} = 3.40$ )
- 5) การยอมรับในผลการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.39$ )
- 6) ความสะดวกในการเข้าพบผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.35$ )
- 7) ความเหมาะสมในการแบ่งงานและความรับผิดชอบให้แก่แต่ละคน

( $\bar{X} = 3.31$ )

- 8) ความสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.28$ )
- 9) ความสบายใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.25$ )
- 10) ความเป็นมิตรและความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.24$ )
- 11) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.23$ )
- 12) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินงานห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.16$ )
- 13) ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.14$ )
- 14) พื้นที่ห้องสมุดเพียงพอต่อประโยชน์ใช้สอย ( $\bar{X} = 3.14$ )
- 15) ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.13$ )
- 16) ความกลมเกลียวสามัคคีของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.12$ )
- 17) สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.11$ )
- 18) ห้องสมุดมีการจัดสถานที่เป็นระเบียบและสวยงาม ( $\bar{X} = 3.09$ )
- 19) การเห็นประโยชน์และความสำคัญของห้องสมุดจากผู้บังคับบัญชา

ระดับสูง ( $\bar{X} = 3.07$ )

- 20) การได้รับความชื่นชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} =$

3.06)

- 21) ความยุติธรรมในการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย บุคลากรห้องสมุด

( $\bar{X} = 3.03$ )

- 22) ผู้บังคับบัญชาที่คาดหวังที่ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.00$ )

1.5 ความพึงพอใจเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.00 ลงไป 17 ข้อ คือ

- 1) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 2.94$ )
- 2) การมอบหมายงานและแบ่งความรับผิดชอบมีความยุติธรรม ( $\bar{X} = 2.91$ )
- 3) ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.90$ )

- 4) ความพอใจในระบบการบริหารงานของห้องสมุด ( $\bar{X} = 2.87$ )
- 5) มีวัสดุอุปกรณ์ทำงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.84$ )
- 6) งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเป็นไปอย่างมียุติธรรม ( $\bar{X} = 2.82$ )
- 7) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 2.79$ )
- 8) โอกาสเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ( $\bar{X} = 2.76$ )
- 9) การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.76$ )
- 10) ความก้าวหน้าหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 2.68$ )
- 11) พยายามเงินเดือน และสวัสดิการที่ได้รับ ( $\bar{X} = 2.68$ )
- 12) ผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.68$ )
- 13) อัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว ( $\bar{X} = 2.64$ )
- 14) ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ( $\bar{X} = 2.62$ )
- 15) เงินเดือนเพียงพอกับการใช้จ่าย ( $\bar{X} = 2.62$ )
- 16) มีรายได้เหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 2.61$ )
- 17) นโยบายของหน่วยงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.60$ )

## 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่ม

2.1 เปรียบเทียบระดับของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอ สูงกว่าของบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดในด้าน การได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.39$  และ  $3.03$  ตามลำดับ) ส่วนค่าเฉลี่ยของบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอในด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.44$  และ  $2.98$  ตามลำดับ) ที่เหลืออีก 8 ด้าน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอใน 2 หัวข้อคือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.88$  และ  $2.97$  ตามลำดับ) กับผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.79$  และ  $2.17$  ตามลำดับ) ในทางกลับกันบุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัด 1 ข้อคือ การมีส่วนร่วมในการทำให้งานห้องสมุดมีความเจริญก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.01$  และ  $3.23$  ตามลำดับ)

2.2 เปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งของบุคลากร พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสูงกว่าบรรณารักษ์ ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.37$  และ  $3.03$  ตามลำดับ) ที่เหลืออีก 9 ด้าน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ใน 2 ข้อคือ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.67$  และ  $3.00$  ตามลำดับ) และความมีส่วนร่วมในการทำงานห้องสมุดทำให้เจริญก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.01$  และ  $3.10$  ตามลำดับ) ในทางตรงข้าม บรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในข้ออัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว ( $\bar{X} = 3.23$  และ  $2.55$  ตามลำดับ)

2.3 เปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษาไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สูงกว่าของบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาตรี ในข้อการยอมรับจากประชาชนผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.95$  และ  $3.43$  ตามลำดับ) ที่เหลืออีก 49 ข้อ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

2.4 เปรียบเทียบระหว่างการมีและไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์ พบว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์ 3 ด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.59$  และ  $3.12$ ) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 3.09$  และ  $2.78$ ) และด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.19$  และ  $2.77$ ) ที่เหลือ 7 ด้าน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

### 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้แก่ งบประมาณในการทำงานมีน้อย บุคลากรมีน้อย ห้องสมุดหายืมหนังสือแล้วไม่ได้คืน หนังสือมีจำนวนน้อย ขาดอุปกรณ์สื่อโสต ขาดวัสดุอุปกรณ์ และห้องสมุดมีบริเวณคับแคบ

3.2 สิ่งที่ทำให้บุคลากรรู้สึกพอใจ และภูมิใจในการทำงาน ได้แก่ ทำงานตรงกับสายงาน ภูมิใจในหน้าที่นี้ ทำให้ประชาชนมีความรู้และรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย มีผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น มีสมาชิกห้องสมุดเพิ่มขึ้น งานที่ทางนิเวศ และได้พัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้สวยงามขึ้น

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ควรขยายระดับตำแหน่งบุคลากรให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ควรเพิ่มงบประมาณ ควรปรับปรุงงานจากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการครู เพิ่มจำนวนบุคลากร เพิ่มวัสดุครุภัณฑ์ ควรให้มีสิทธิลาศึกษาต่อ ควรจัดอบรมบุคลากรห้องสมุด และผู้บังคับบัญชาให้มีความสำคัญต่อห้องสมุดมากขึ้น

### อภิปรายผล

ในงานวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่ควรหยิบยกมาอภิปรายดังต่อไปนี้

#### 1. ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิจัยศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงอยู่ 1 ด้านคือ ด้านความรับผิดชอบ ที่เหลืออีก 9 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพของการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน (องค์ประกอบ) สามารถแยกออกเป็นองค์ประกอบด้านสิ่งจูงใจ (Motivation Factor) และองค์ประกอบด้านสิ่งค้ำจุน (Hygiene) ปรากฏอันดับความพึงพอใจเรียงจากสูงไปต่ำดังนี้

องค์ประกอบด้านสิ่งจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.97$ ) ด้านลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 3.34$ ) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.33$ ) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 2.99$ )

องค์ประกอบด้านสิ่งค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.22$ ) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.09$ ) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.00$ ) ด้านนโยบายและการบริการ ( $\bar{X} = 2.87$ ) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 2.67$ )

อาจกล่าวได้ว่า ด้านความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่มีแนวโน้มทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง ทั้งนี้เพราะว่าห้องสมุดประชาชนเป็นสถานศึกษาที่ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้านหนังสือและวัสดุความรู้ทางวิชาการ ดังนั้นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบของงานห้องสมุดประชาชน และเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้ห้องสมุดประชาชนเจริญก้าวหน้า ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวีระชาติ แก้วไสย (2518 : 66) ซึ่งพบว่าครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงรายมีความรู้สึกต่อความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงานสูง ส่วนด้านที่เหลืออีก 9 ด้านนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg. 1957 : 9 - 10) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบด้านสิ่งจูงใจ (Motivation Factor) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แม้ว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพของงานถ้าเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแล้วจะอยู่สูงกว่าองค์ประกอบด้านสิ่งจูงใจ บางด้านก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการทำงานห้องสมุดประชาชนนั้นคุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุด ต้องมีคุณสมบัติสูง เพราะเป็นงานให้บริการ และสภาพการทำงานห้องสมุด ห้องสมุดประชาชนจะมีผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสภาพการของห้องสมุดในเรื่องของสถานที่เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ และมีการจัดระบบระเบียบให้สวยงาม จึงเป็นสิ่งดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการเข้ามาห้องสมุด ดังนั้นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพของการทำงาน จึงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยบางด้านขององค์ประกอบด้านสิ่งจูงใจ

1.3 ระดับความพึงพอใจเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรห้องสมุดประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ 6 ข้อคือ (1) ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย (2) ความรักความเต็มใจและสำนึกในหน้าที่ที่มีต่องานห้องสมุด (3) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (4) ความมีส่วนร่วมในการทำให้งานห้องสมุดมีความก้าวหน้า (5) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทำงานในห้องสมุด (6) ความผูกพันกับงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานห้องสมุดเป็นงานบริการสังคมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้พบปะบุคคลหลายอาชีพ เป็นงานที่เสียสละ และความอดทนสูง เมื่อพิจารณาทั้ง 6 ข้อ อยู่ในด้านของความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg.

1957 : 9 - 10) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบด้านสิ่งจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

## 2. การเปรียบเทียบเมื่อพิจารณาตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระที่นำมาตรวจสอบในการวิจัยครั้งนี้มี 4 ตัวแปรคือ ระดับของห้องสมุดประชาชน ตำแหน่งของบุคลากร วุฒิทางการศึกษาของบุคลากร การศึกษาทางด้านบรรณารักษะ ในการวิจัยต้องการตรวจสอบดูว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ โดยพิจารณาตามองค์ประกอบ (ด้าน) 10 องค์ประกอบ

ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเพียง 3 ตัวแปรคือ ระดับของห้องสมุดประชาชน ตำแหน่งของบุคลากร การศึกษาทางด้านบรรณารักษะ เมื่อพิจารณาตามระดับของห้องสมุด พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชนอำเภอ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 คือ ด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพของงาน ตามลำดับ ด้านการยอมรับนับถือ บุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดประชาชนอำเภอเป็นหน่วยงานเดียวที่ให้บริการทางการศึกษาแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งต่างจากจังหวัดที่มีหลายหน่วยงานที่เป็นสถานศึกษาแก่ประชาชน ดังนั้นห้องสมุดประชาชนอำเภอจึงต้องมีบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อส่วนร่วมสูง บุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอจึงมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัด ในด้านสภาพการทำงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีความพึงพอใจการทำงานสูงกว่าห้องสมุดประชาชนอำเภอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ทำงานของห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีปัจจัยในการเอื้อต่อการทำงาน รวมทั้งอาคาร สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ งบประมาณ ฯลฯ มากกว่าห้องสมุดประชาชนอำเภอ จึงทำให้บุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยตำแหน่งของบุคลากรมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพียงด้านเดียวคือ ด้านการยอมรับนับถือ โดยที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโดยตำแหน่งแล้วบรรณารักษะจะเป็นหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ช่วย ในการปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการ

แก่ประชาชนได้มีโอกาสพบปะกับผู้ให้บริการ และหน่วยงานอื่น ๆ จะปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างาน ดังนั้นเมื่อผลงานออกมา จึงทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ในด้านการยอมรับนับถือสูงกว่าบรรณารักษ์ ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของ นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 74 - 50) การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการในส่วนจังหวัด พบว่า ตำแหน่งของบุคลากรมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ

เมื่อพิจารณาการศึกษาทางบรรณารักษ์ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3 ด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน บุคลากรห้องสมุดที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ ทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะของงานนั้นบุคลากรที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ เคยได้รับความรู้จากการฝึกงานและทักษะมาก่อน จึงทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานอีกทั้งลักษณะของการทำงานสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่เรียนมาจึงทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสูง สำหรับด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง บุคลากรที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ จะเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งเป็นบรรณารักษ์ ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ ส่วนด้านสภาพการทำงาน อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรห้องสมุดที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์มีความตระหนักและสำนึกในหน้าที่ มีเจตคติต่อวิชาชีพ บรรณารักษ์ จึงมีศรัทธาในการทำงานค่อนข้างสูง ไม่ว่าสภาพการทำงานจะมีลักษณะใด ดังนั้นจึงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ จากระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 3 ด้านจึงทำให้บุคลากรที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์มีระดับความพึงพอใจสูงทั้งด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และสภาพการทำงาน สูงกว่าบุคลากรที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ ดังที่ อะซาด (Azad. 1979 : 6379-A) ได้เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ซึ่งมีวุฒิทางบรรณารักษ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์

สำหรับตัวแปรที่ไม่ตรงตามสมมุติฐานคือ วุฒิการศึกษาของบุคลากร บุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี โดยส่วนรวมพบว่ามีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะของการทำงานในห้องสมุดมีลักษณะคล้าย ๆ กัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี คือมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้นจึงไม่ทำให้เกิดระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

### 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้แก่ งบประมาณในการทำงานมีน้อย บุคลากรมีน้อย ห้องสมุดที่ยืมหนังสือและไม่ได้คืนหนังสือมีจำนวนน้อย ขาดอุปกรณ์สื่อโสต ขาดวัสดุอุปกรณ์ และห้องสมุดมีบริเวณคับแคบ

สิ่งที่ทำให้บุคลากรรู้สึกพอใจและภูมิใจในการทำงาน ได้แก่ ทำงานตรงกับสายงาน ภูมิใจงานหน้าที่นี้ ทำให้ประชาชนมีความรู้และรับข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีสมาชิกห้องสมุดเพิ่มขึ้น งานที่ทำมีอิสระและได้พัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้สวยงามขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ควรขยายระดับตำแหน่งบุคลากรให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ควรเพิ่มงบประมาณ ควรปรับปรุงสายงานจากข้าราชการสามัญพลเรือนเป็นข้าราชการครู เพิ่มจำนวนบุคลากร เพิ่มวัสดุครุภัณฑ์ ควรให้มีสิทธิลาศึกษาต่อ ควรจัดอบรมบุคลากรห้องสมุด และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อห้องสมุดมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะ

##### ก. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ขอเสนอแนะองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุดประชาชน เพื่อให้ผู้บริหารกรมการศึกษานอกโรงเรียนได้นำไปพิจารณาดังต่อไปนี้

1) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้บริหารควรได้ปรับปรุงระดับตำแหน่งของบุคลากรห้องสมุด ให้มีความรู้สึกเท่าเทียมกับข้าราชการในสังกัดอื่น เพราะในปัจจุบันนี้บรรณารักษ์สามารถเลื่อนระดับได้แค่ระดับ 5 และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สามารถเลื่อนระดับได้ระดับ 4 จึงรู้สึกว่างานในหน้าที่ไม่เปิดโอกาสให้ก้าวหน้า ผู้รับผิดชอบควรจะได้แก้ไขงานเรื่องนี้ให้เท่าเทียมกัน

2) ด้านนโยบายการบริหาร ผู้บริหารควรจะปรับปรุงในด้านนโยบายและผู้บริหาร ให้แน่ชัดลงไปเพราะในปัจจุบันนี้ห้องสมุดประชาชนให้แต่งตั้งให้มีเป็นสถานศึกษา มีการศึกษาการสอนให้ห้องสมุดประชาชน แต่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ แต่กลับลดและไม่ได้สนับสนุนจำนวนบุคลากร การมอบหมายงานในสภาพปัจจุบัน บุคลากรห้องสมุดต้องรับหน้าที่อย่าง

กว้างขวางตามคำสั่งของหัวหน้าศูนย์อำเภอ แม้ไม่เกี่ยวกับงานในห้องสมุดโดยตรง ผู้บริหารควรจะได้กำหนดงานในหน้าที่ให้เป็นที่เข้าใจอย่างเด่นชัด

3) เงินเดือนและผลประโยชน์ก็ถือผู้ดูแล ผู้บริหารควรจะต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบที่แน่นอน สามารถที่จะประเมินผลงานได้ตรงตามความเป็นจริงและยุติธรรม รวมทั้งด้านสวัสดิการควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าเช่าบ้าน ค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะการทำงานล่วงเวลา ควรมีค่าตอบแทนที่ บางครั้งแม้จะได้ก็ล่าช้า จึงทำให้บุคลากรห้องสมุดเกิดความรู้สึกว่าตนเองถูกทอดทิ้ง ขาดการเหลียวแลจากผู้บริหาร

### ข. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

- 1) ควรจะทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการทำงานของบุคลากรห้องสมุดในภาคอื่น
- 2) ควรจะทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- 3) ควรจะทำการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างบุคลากรห้องสมุดกับบุคลากรศูนย์การศึกษาภายนอกโรงเรียน

מנדחאטנדע

## บรรณานุกรม

- กมล รักรสวน. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์  
ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อัดสำเนา.
- การศึกษานอกโรงเรียน, กรม. คู่มือปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ : กองปฏิบัติการ  
กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2530.
- \_\_\_\_\_. คู่มือปฏิบัติราชการ 2 (เล่ม 3). กรุงเทพฯ : กองปฏิบัติการ กรมการศึกษา  
นอกระวังเรียน, 2530.
- \_\_\_\_\_. บัญชีรายชื่อห้องสมุดประชาชน ปี 2529. กรุงเทพฯ : กองปฏิบัติการ กรมการ  
ศึกษานอกระวังเรียน, 2530.
- \_\_\_\_\_. แผนอัตรากำลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ 2531-2533). กรุงเทพฯ : กรมการศึกษา  
นอกระวังเรียน, 2533.
- \_\_\_\_\_. รายงานการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ : กองแผนงานและวิจัย  
กรมการศึกษานอกระวังเรียน, 2531.
- การศึกษานอกระวังเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ศูนย์. การประเมินผลการดำเนินงาน  
ห้องสมุด. อุบลราชธานี : ศูนย์การศึกษานอกระวังเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,  
2534.
- กิติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : การพิมพ์, 2529.
- ชลิต พูลศิลป์. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- ชุมพล เตมีศักดิ์. ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในเขตการศึกษา 7  
และ 8. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก,  
2530. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.

- นิยม ศรีวิเศษ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9.  
 ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,  
 2521. อัดสำเนา.
- ปฐม นิคมานนท์. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 ประสานมิตร, 2518.
- ปิยะนุช สุจิต. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ.  
 ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,  
 2528. อัดสำเนา.
- เปล่งศรี อังคนินนท์. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.  
 วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. อัดสำเนา.
- เรณู เปี้ยชื่อ. รูปแบบห้องสมุดประชาชนจังหวัดตามทัศนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน  
จังหวัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.  
 อัดสำเนา.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร,  
 2531.
- วันชัย วิเศษสุวรรณ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการ  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- \*กระชาติ แก้วไสย. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน  
ของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.  
 \_\_\_\_\_. การบริหารบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,  
 2526.
- สมัยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์,  
 2521.

- สามัญศึกษา, กรม. สรุปผลการสัมมนา เรื่องปัญหาการใช้บุคลากรกับงานกรมสามัญศึกษา.  
 กรุงเทพฯ : หน่วยงานนิเทศ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2521.
- สารานู าชัยสร. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. ฎเกิด : วิทยาลัยครูฎเกิด, 2522.  
 อัดสำเนา.
- เสาวนี้อยู่ นุชนาถนนท์. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.  
 อัดสำเนา.
- อรพินท์ พูนารอด. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครู. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.  
 อัดสำเนา.
- อุทัย บุญประเสริฐ. แนวทางการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัย. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง มหาวิทยาลัยกับสถาบันวิทยบริการปัจจุบันและอนาคต ในวันที่ 26-27 มีนาคม 2524. อัดสำเนา.
- อุไรพรรณ หล่อศิริ. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทาบัตตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบค้ำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- Applewhite, P.B. Organizational Behavior. New Jersey : Englewood Cliffs Prentice-Hall, 1965.
- Azad, Asadalla. "Job Satisfaction of Paraprofessional Librarians : a Comparative Study of Public and Technical Services Departments in Selected University Libraries," Dissertation Abstracts International. 39 : 6379-A; May, 1979.
- Barnard, Chester I. The Functions of the Executive. Cambridge : Harvard University Press, 1974.
- Beach, Dale S. Managing People at Worke : Rreadings in Personnel. New York : McGram-Hill Book Company, 1975.
- D'Elia, George Patirick Michael. "The Determinants of Job Satisfaction among Beginning Librarians," Library Quarterly. 49 : 283-302; July, 1979.

- Feldman, Danial C. and Hugh J. Arnold. Management Individual and Group Behavior in Organizations. Tokyo : McGraw-Hill International Book Company, 1983.
- Gilmer, Beverlyvon Haller. Industrial Psychology. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1966.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.
- ✓ Johnston, Ruth and Bavin A. Ronard. "Harzberg and Job Satisfaction," in Personal Practice Bulletin. 29 : 136-141; June, 1973.
- Morse, Nancy C. Satisfactions in the White Collar Job. Michingan : Michingan University of Press, 1955.
- Plate, Kenneth M. and Elizabeth W. Stone. "Factors Affecting Librarians' Job Satisfaction : A Report of Two Studies," in Library Quarterly. 44 : 97-110; April, 1974.
- ✓ Schmidt, Gene Lillard. "Job Satisfaction Among Secondary School Administration," in Disserfation Abstracts International. 35 : 7583-A; August, 1975.
- Secord, Paul F. and Carl W. Backman. Social Psychology. New York : McGraw-Hill, 1963.
- Sergiovanni, Thomas T. "Ractors Which Effect Satisfaction and Dissatisfaciton of Teachers," in Explorations in Educaitional Administration. St.Louise : University of Queensland Press, 1973.
- Stauss, George and Leonard R. Syles. Behavioral Stategies for Managers. New Jersey : Englewood Cliffs Prentice Hall, 1960.
- Swe, Thein. "Job Satisfation in Academic Libraries : Differences Between Bibiliographer and Other Librarians," Library Research. 4 : 321-324; April, 1982.
- Valez, Gillermo V. "A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction With the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Columbia University," in Dissertation Abstracts International. 33(3) : 997-A; September, 1972.
- Vatthaisong, Arkom. "A Study of Job Satisfaction and Dissatisfaction Among Faculty Members in Teacher Training Institution in Thailand," in Dissertation Abstracts International. 44(2) : 468-A; August, 1982.

חנאחארת

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 กันยายน 2536

เรื่อง ขอดำเนินการขอความเห็นชอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย  
เรียน

เนื่องด้วย ดิฉัน นางสาวจิราภรณ์ ไนราช นิสิตปริญญาโท วิชาการการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำการวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ" เพื่อเป็นวิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต แล้วนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวข้อ เสนอแนะต่อผู้บริหารกรมการศึกษานอกโรงเรียน ในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของบุคลากรห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะบรรลุและมีคุณค่าต่อการศึกษานอกโรงเรียนเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของท่านเป็นสำคัญ

ดังนั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความเห็นชอบจากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยดังกล่าว หวังว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจิราภรณ์ ไนราช)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถามการวิจัย**

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง**  
**ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร**  
**ห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ**

**ตอนที่ 1**

**สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน [ ] หรือเติมข้อความในช่องว่าง ตามความเป็นจริง  
 ที่เกี่ยวกับตัวท่าน และโปรดตอบทุกข้อ

1. สถานที่ทำงานปัจจุบัน

[ ] ห้องสมุดประชาชนจังหวัด \_\_\_\_\_

[ ] ห้องสมุดประชาชนอำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_

2. เพศ

[ ] ชาย

[ ] หญิง

3. อายุเต็มในปัจจุบัน \_\_\_\_\_ ปี

4. สถานภาพการสมรส

[ ] โสด

[ ] มีครอบครัวแล้ว

[ ] อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

5. ตำแหน่งของงาน
- [ ] บรรณาธิการ
- [ ] เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- [ ] อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
6. วุฒิกการศึกษา
- [ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี วิชาเอกหรือสาขา \_\_\_\_\_
- [ ] ปริญญาตรี วิชาเอกหรือสาขา \_\_\_\_\_
- [ ] สูงกว่าปริญญาตรี วิชาเอกหรือสาขา \_\_\_\_\_
- [ ] อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
7. ท่านเคยได้รับการศึกษาหรือมีวุฒิทางด้านบรรณารักษ์หรือไม่
- [ ] มีวุฒิต่างบรรณารักษ์คือ \_\_\_\_\_
- [ ] ไม่มีวุฒิต่างบรรณารักษ์ แต่
- ( ) เคยอบรมด้านบรรณารักษ์
- ( ) ไม่เคยอบรมด้านบรรณารักษ์
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
8. ท่านทำงานเกี่ยวกับห้องสมุดมาเป็นเวลา \_\_\_\_\_ ปี
9. ท่านมีอายุราชการถึงปัจจุบันรวม \_\_\_\_\_ ปี เป็นข้าราชการระดับ \_\_\_\_\_

## ตอนที่ 2

## ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วพิจารณาตัดสินใจอย่างรอบคอบว่า ข้อความในแต่ละข้อ มีความเป็นจริงมาก-น้อยเพียงใด โดยถือเอาความรู้สึกของท่านเป็นเกณฑ์ คำตอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากน้อยที่สุดไปมากที่สุด

ช่องหมายเลข 1 หมายถึง เป็นจริงน้อยที่สุด

ช่องหมายเลข 2 หมายถึง เป็นจริงน้อย

ช่องหมายเลข 3 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง

ช่องหมายเลข 4 หมายถึง เป็นจริงมาก

ช่องหมายเลข 5 หมายถึง เป็นจริงมากที่สุด

เมื่อตัดสินใจอย่างไรแล้ว โปรดกาเครื่องหมาย / ตรงตามช่องคำตอบของแต่ละข้อ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		1	2	3	4	5
1	การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ .....					
2	การได้รับค่าชมเชยในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา .....					
3	ความสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน .....					
4	ความยอมรับในผลการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน .....					
5	ความสำเร็จในผลการทำงานโดยทั่วไป .....					
6	การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน .....					
7	การยอมรับจากประชาชนผู้ใช้บริการ .....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		1	2	3	4	5
8	การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินงานของ ห้องสมุด .....					
9	การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา .....					
10	การเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานห้องสมุด จากผู้บังคับบัญชาระดับสูง .....					
11	งานที่ทําตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด .....					
12	ความเหมาะสมในการแบ่งงานและความรับผิดชอบ ให้แก่แต่ละคน .....					
13	โอกาสเรียนรู้จากงานที่ได้รับมอบหมาย .....					
14	งานห้องสมุด เป็นงานที่มีเกียรติ .....					
15	ความพอใจกับงานที่ทําอยู่ .....					
16	ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย .....					
17	ความรักความเต็มใจและความสำนึกในหน้าที่ ที่มีต่องานห้องสมุด .....					
18	การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย .....					
19	ความมีส่วนร่วมในการทําให้งานห้องสมุดมีความเจริญ ก้าวหน้า .....					
20	ความผูกพันกับงานห้องสมุด .....					
21	ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ .....					
22	การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทํางาน ในห้องสมุด .....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		1	2	3	4	5
23	ความยุติธรรมในการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากร ห้องสมุด .....					
24	โอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ .....					
25	ความก้าวหน้าหน้าที่การงาน .....					
26	เงินเดือนเพียงพอต่อการใช้จ่าย .....					
27	มีรายได้เหมาะสมกับงาน .....					
28	การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม .....					
29	พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ .....					
30	อัตราเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมดีแล้ว .....					
31	นโยบายของหน่วยงานมีความเหมาะสม .....					
32	เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน .....					
33	งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับ เป็นไปอย่างยุติธรรม .....					
34	การมอบหมายงานและแบ่งความรับผิดชอบมีความยุติธรรม .....					
35	ความพอใจในระบบการบริหารของห้องสมุด .....					
36	ความกลมเกลียวสามัคคีของเพื่อนร่วมงาน .....					
37	ความเป็นมิตรและความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา .....					
38	ความสะดวกในการเข้าพบผู้บังคับบัญชา .....					
39	ความสบายใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน .....					
40	ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน .....					
41	สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น .....					
42	มีวัสดุอุปกรณ์ทำงานอย่างเพียงพอ .....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		1	2	3	4	5
43	ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสม .....					
44	พื้นที่ของห้องสมุดเพียงพอต่อประโยชน์ใช้สอย .....					
45	ห้องสมุดมีการจัดตั้งสถานที่เป็นระเบียบและสวยงาม .....					
46	ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา .....					
47	ผู้บังคับบัญชาสามารถนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา .....					
48	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน .....					
49	ผู้บังคับบัญชาให้คำติชมที่ที่เหมาะสม .....					
50	ความมีอิสระในการทำงาน .....					

ตอนที่ 3

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน ดังนี้

1. ในการทำงานห้องสมุดของท่านมีปัญหาและอุปสรรค อะไรบ้าง

---



---



---



---

2. อะไรบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจและภูมิใจในการทำงานที่ท่านทำอยู่

---



---



---



---

3. ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้าง เกี่ยวกับการพัฒนางานห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

---



---



---



---

4. ความคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี)

---



---



---



---

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบภาพเครื่องมือในการวิจัย

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบภาพเครื่องมือในการวิจัย

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1. รศ. ดร.ปฐม นิคมานนท์               | ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| 2. ผศ. ดร.พิตร ทองชื่น                | สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร      |
| 3. รศ.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์                | ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| 4. ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์             | ภาควิชาส่งเสริมการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่                 |
| 5. ดร.รหัน แดงจวง                     | ภาควิชาส่งเสริมการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่                 |
| 6. รศ.พวา พันธุ์เมฆา                  | ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| 7. ว่าที่ร้อยตรี ณรงค์ศักดิ์ กุลจินต์ | ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน<br>จังหวัดอุบลราชธานี                      |
| 8. อาจารย์นงคราญ เพิ่มบุญ             | หัวหน้าฝ่ายการศึกษาทางสื่อมวลชน<br>ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดศรีสะเกษ     |

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชน  
ในภาคเหนือ

บทคัดย่อ  
ของ  
จิราภรณ์ ไนราช

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่

เมษายน 2537

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือของประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ตรวจวัด ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วัดองค์ประกอบของความพึงพอใจ 10 องค์ประกอบ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) แยกเป็นปัจจัยจูงใจ 5 องค์ประกอบ และปัจจัยค้ำจุน 5 องค์ประกอบ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชนอำเภอ ในภาคเหนือ 16 จังหวัด รวม 86 แห่ง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 91 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุด

1.1 ความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) ด้านที่อยู่ในระดับมากมีด้านเดียว คือ ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.97$ ) อีก 9 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้คือ ลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) การได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.33$ ) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.22$ ) สภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.07$ ) การปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.00$ ) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 2.99$ ) นโยบายและการบริหาร ( $\bar{X} = 2.80$ ) และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 2.67$ )

1.2 ความพึงพอใจรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ความตั้งใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.15$ ) ความรักความเต็มใจและสำนึกในหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.00$ ) การให้ความสำคัญต่องานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ( $\bar{X} = 4.00$ ) การมีส่วนร่วมในการทำให้ห้องสมุดมีความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.86$ ) การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการทำงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) และความผูกพันกับงานห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.73$ )

1.3 ความพึงพอใจรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 10 อันดับ ได้แก่ โอกาสเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ( $\bar{X} = 2.76$ ) ความเหมาะสมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ( $\bar{X} = 2.76$ ) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 2.68$ ) ความพึงพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ ( $\bar{X} = 2.68$ ) การนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.68$ ) ความยุติธรรมในเรื่องอัตราเงินเดือน

( $\bar{X} = 2.64$ ) ความยุติธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ ( $X = 2.62$ ) ความเพียงพอของเงินเดือนต่อค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 2.62$ ) รายได้เหมาะสมกับงานที่ทำ ( $X = 2.61$ ) และความเหมาะสมด้านนโยบายของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 2.60$ )

## 2. การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม สรุปดังนี้

2.1 ระดับของห้องสมุด พบว่า บุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดในด้านการยอมรับนับถือ ในทางตรงข้ามบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าในด้านสภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 2 ข้อคือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสม กับการนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชา ในทางกลับกัน บุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าในเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำให้งานห้องสมุดมีความเจริญก้าวหน้า

2.2 ตำแหน่งของบุคลากร เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าของบรรณารักษ์ในด้านการยอมรับนับถือ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสูงกว่า 2 ข้อคือ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และความร่วมมือร่วมใจทำให้ห้องสมุดเจริญก้าวหน้า ส่วนบรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าในเรื่องอัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความยุติธรรม

2.3 วุฒิการศึกษา ไม่พบความแตกต่างเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนรายข้อพบว่า ผู้มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีวุฒิปริญญาตรีในเรื่องความรู้สึกการยอมรับจากประชาชนผู้ใช้บริการ

4) การมีและไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ พบว่า ผู้มีวุฒิทางบรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ 3 ด้านคือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และสภาพการทำงาน และในตนเองเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้มีวุฒิทางบรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าในเรื่องงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ ความยุติธรรมในการบรรจุแต่งตั้ง ความก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น และพื้นที่ห้องสมุดเพียงพอต่อประโยชน์ใช้สอย

## 3. ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้แก่ งบประมาณมีน้อย ขาดบุคลากรประชาชนไม่เห็นหนังสือที่ยืมไป หนังสือมีน้อย ขาดวัสดุอุปกรณ์ และห้องสมุดมีบริเวณแคบ

3.2 สิ่งที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ทำงานตรงกับสายงาน  
ภูมิงานหน้าที่ ทำให้ประชาชนมีความรู้ และรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น  
มีสมาชิกห้องสมุดเพิ่มขึ้น งานที่ทำมีอิสระและได้พัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้สวยงามขึ้น

3.3 ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรขยายระดับตำแหน่งบุคลากรห้องสมุดให้สูงขึ้น  
ควรเพิ่มงบประมาณ ควรปรับปรุงสายงานจากข้าราชการสามัญพลเรือนเป็นข้าราชการครู เพิ่ม  
จำนวนบุคลากร เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ ควรให้มีสิทธิลาศึกษาต่อ ควรจัดอบรมบุคลากรห้องสมุด และ  
ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่อห้องสมุดมากขึ้น

FACTORS RELATED TO WORK SATISFACTION OF THE PERSONNEL  
OF THE PUBLIC LIBRARIES IN NORTHERN THAILAND

AN ABSTRACT

BY

JIRAPORN NORAJ

Presented in partial fulfillment of the requirements of the  
Master of Education degree in Adult Education  
at Srinakharinwirot University

April 1994

This research was to observe work satisfaction level of the public libraries' personnel. Rating scale questionnaires to measure 10 factors of work satisfaction, adapted from the Herzberg's Motivation-Hygiene Theory, were used in data collection. The subjects consisted of 91 librarians and staff from 86 public libraries in all 16 Changwats (provinces) in Northern Thailand.

The findings were as follows :-

1. Work satisfaction level.

1.1 Work satisfaction of the public libraries' personnel in general was in moderate level ( $\bar{X} = 3.18$ ). Only the responsibility factor ( $\bar{X} = 3.97$ ) was in high level. The other 9 factors were in moderate level: Work description ( $\bar{X} = 3.46$ ), work success ( $\bar{X} = 3.46$ ), respectability ( $\bar{X} = 3.33$ ), relationship with peers and chief ( $\bar{X} = 3.22$ ), work condition ( $\bar{X} = 3.07$ ), line of administration ( $\bar{X} = 3.00$ ), position advancement ( $\bar{X} = 2.99$ ), policy and administration ( $\bar{X} = 2.80$ ) and salary and benefits ( $\bar{X} = 2.67$ ).

1.2 The items in high level of satisfaction were : intention to assigned work ( $\bar{X} = 4.15$ ), willingness and awareness to work ( $\bar{X} = 4.00$ ) awareness to assigned work ( $\bar{X} = 4.00$ ), participation in library advancement ( $\bar{X} = 3.86$ ), gaining knowledge and experience from work ( $\bar{X} = 3.83$ ), and commitment to work ( $\bar{X} = 3.73$ )

1.3 The items in low level of satisfaction were : participating seminar for improving knowledge and experience ( $\bar{X} = 2.76$ ), appropriation of annual promotion ( $\bar{X} = 2.76$ ), work advancement ( $\bar{X} = 2.68$ ), salary and welfare ( $\bar{X} = 2.68$ ), getting supervision and advice ( $\bar{X} = 2.68$ ), fair salary rate ( $\bar{X} = 2.64$ ), fair promotion ( $\bar{X} =$

2.62), adequate salary to living cost ( $\bar{X} = 2.62$ ), earnings appropriate to work ( $\bar{X} = 2.61$ ), and policy of the organization ( $\bar{X} = 2.60$ ).

## 2. Comparison among different groups.

2.1 Levels of libraries. The Amphoe (district) libraries' personnel gained higher mean than the Changwat (province) libraries' personnel in the factor of respectability, in contrary, the latter gained higher mean in the working condition factor. As for items, the Changwat libraries's personnel gained higher mean in 2 items: good location of the library and getting supervision and advice, in the contrary, the Amphoe libraries' personnel gained higher mean in participation in library advancement.

2.2 Work position. The library staff gained higher mean than the librarians in the respectability factor. As for items, the staff gained higher mean in 2 items: respectability from peers, and porticipation in library advancement, whereas the librarians gained higher mean in the item of fare salary.

2.3 Educational qualification. No significantly differences were found in factors. As for individual items, those without degree qualification gained higher mean than those with degree qualification in the feeling of respectability from the public.

2.4 Educational background in library. Those who had educational background in library gained higher mean in 3 factors: work description, work advancement, and work conditions. In the same ways, they gained higher mean than those who had not educational background in library in 5 items: work related to ability, fair

promotion, work advancement, appropriate work site, and appropriate library space.

3. Additional comments from the subjects.

3.1 Problems to the work were : under budget, under personnel, book returns from audiences, few books, lack of tools and materials, and small library space.

3.2 Work satisfaction conditions of the personnel were: work related to their qualification, proud of work, made the public gain knowledge and information, increasing the number of library members, independent work, and making the library more progress.

3.3 These suggestions were included : raising up rank ceiling of libraries' personnel, increasing budget to the libraries, transferring library personnel from civil officer position into instructor position, increasing personnel, increasing tools and materials, getting right to upgrade their education qualification, organize training program for library personnel, and more supporting to the libraries.

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวจิราภรณ์ ชื่อสกุล ไนราช

ภูมิลำเนา 88 หมู่ 15 ต.เวียง อ.เทิง จ.เชียงราย 57160

สถานที่ทำงานปัจจุบัน ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดเชียงราย

ประวัติการศึกษา - มัธยมศึกษา โรงเรียนเทิงวิทยาคม อ.เทิง จ.เชียงราย

- ศศ.บ. จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

- กศ.ม. จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร