

023.5

ป/23๕๗

๗.๕

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ

ปริญญาโท

ของ

ปิยะนุช สุจิต

22 ก.ค. 2528

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดุษฎีบัณฑิต

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

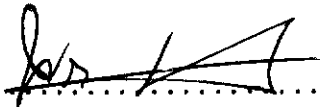
มกราคม 2528

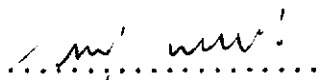
ลิขสิทธิ์ เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

158200

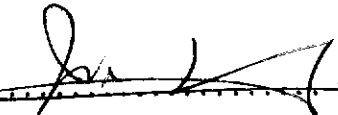
คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปริญญาโท
ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

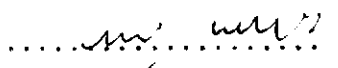
คณะกรรมการที่ปรึกษา

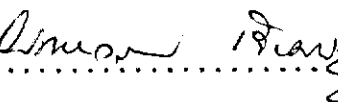

..... ประธาน


..... กรรมการ

คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน


..... กรรมการ


..... กรรมการ

ประกาศศุภปฏิบัติการ

ปริญญานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถและความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชญ์ ทัฬหะเที่ยง
ได้กรุณาให้คำแนะนำตรวจแก้ และช่วยเหลือตลอดระยะเวลาของการทำปริญญานิพนธ์
รองศาสตราจารย์ ดร. ไพศาล ทวีรังพาณิชย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัณหา
พรพัฒน์กุล ได้กรุณาให้คำแนะนำด้านสถิติและให้ความช่วยเหลือแนะนำในการสร้างแบบสอบถาม
ผู้อำนวยการกองจดหมายเหตุแห่งชาติ และข้าราชการ กรุณาให้ความช่วยเหลือ
ในการทดสอบเครื่องมือ
ผู้อำนวยการกองหอสมุดแห่งชาติ กรุณาให้ความร่วมมือและให้คำแนะนำ ตลอดจน
ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
ผู้สหายข้างขึ้นในความกรุณาของ อาจารย์ สุพิณ ดาบแก้ว อาจารย์ สุยาดา
นิภาพันธ์ อาจารย์ สุดาวดี เหมทานนท์ และ น.ต.สุชัยศักดิ์ สุจิต ที่ให้ความช่วยเหลือ
ในทุกกรณี และให้กำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์มาโดยตลอด
ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ และขอบพระคุณทุกท่านที่กล่าวนามมาแล้วข้างต้นอย่างสูง

ปิยะนุช สุจิต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
✓ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	5
✓ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
✓ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	5
✓นิยามศัพท์เฉพาะ	7
✓สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	7
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ประวัติหอสมุดแห่งชาติ	8
หน้าที่และความรับผิดชอบของหอสมุดแห่งชาติ	10
ลักษณะการดำเนินงานของหอสมุดแห่งชาติ	10
การแบ่งส่วนราชการของหอสมุดแห่งชาติ	11
อัตราค่าสิ่งยักรายการของหอสมุดแห่งชาติ	17
✓ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	23
✓ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	24
✓งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	42
✓กลุ่มตัวอย่าง	42
✓เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	42
✓การเก็บรวบรวมข้อมูล	45

บทที่	หน้า
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	71
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	81
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	82
ข้อเสนอแนะสำหรับภาควิชาครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	94

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 อัตราภาษีรายการกองหอสมุดแห่งชาติ	18
2 การกำหนดเรียกชื่อตำแหน่งข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ	21
3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	45
4 การจำแนกแบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์ตามตัวแปร	46
5 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำแนกเป็นรายข้อของปัจจัยลักษณะงาน	52
6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำแนกเป็นรายข้อของปัจจัยสิ่งตอบแทน	54
7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำแนกเป็นรายข้อของปัจจัยสภาพแวดล้อม เกี่ยวกับงาน	55
8 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำแนกเป็นรายข้อของปัจจัยผู้ร่วมงาน	56
9 ระดับและอันดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัย	58
10 ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ จำแนกตาม ระยะเวลาปฏิบัติราชการ	59
11 ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	60
12 ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	62
13 ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ จำแนกตาม ประเภทของงาน	63
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัย แต่ละด้านของข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่ำกว่า 10 ปี 10-20 ปี และ 20 ปีขึ้นไป	64

15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อ ปัจจัยแต่ละด้านของข้าราชการที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	65
16	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อ ปัจจัยแต่ละด้านของข้าราชการระดับผู้บริหาร และข้าราชการทั่วไป .	66
17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อ ปัจจัยแต่ละด้านของข้าราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านบริหารทั่วไป เทศนิค และบริการ	67
18	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัย สักงษะงาน ของ ข้าราชการที่รับผิดชอบงานประเภทที่ต่างกัน	68
19	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยถึงตอบแทนของ ข้าราชการที่รับผิดชอบงานประเภทที่ต่างกัน	69
20	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยผู้ร่วมงานของ ข้าราชการที่รับผิดชอบงานประเภทที่ต่างกัน	70

บัญชีแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 การแบ่งหน่วยงานและหน้าที่ของหน่วยงานกองหอสมุดแห่งชาติ	22
2 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาส์โลว์	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการดำเนินงานใด ๆ ก็ตาม การบริหารงานบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อความสำเร็จของหน่วยงาน ความสำเร็จของหน่วยงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้กับงานที่ทำ ทั้งยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน บุคคลภายนอก ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องประสานงานร่วมกันอีกด้วย ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เขาจะขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน หลบเลี่ยงงาน หรือขาดงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานได้

งานห้องสมุดก็เช่นกัน บุคลากรจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ จุดประสงค์หลักของห้องสมุด คือ การให้บริการแก่ผู้ใช้ และห้องสมุดจะสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ดีเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้วย ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เขาจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลถึงประโยชน์ของผู้เข้ารับบริการจากห้องสมุดโดยตรง

แม้นมาลี ชวลิต และสิรินทร์ ช่างโฮต กล่าวว่า ห้องสมุดแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดแห่งชาติ และห้องสมุดเฉพาะ (แม้นมาลี ชวลิต และสิรินทร์ ช่างโฮต 2511 : 52) ในบรรดาห้องสมุดทั้งหลายเหล่านี้ ผู้วิสัยสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองห้องสมุดแห่งชาติ เนื่องจาก

ประกาศแรก หอสมุดแห่งชาติ เป็นสถาบันห้องสมุดประเภทที่นำสนใจ เพราะมีอยู่แห่งเดียวเท่านั้นในประเทศไทย ทั้งมีลักษณะการดำเนินงานและการให้บริการที่แตกต่างไปจากห้องสมุดอื่นหลายประการ จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2523 ของหอสมุดแห่งชาติ กล่าวว่า หอสมุดแห่งชาติมีหน้าที่รวบรวมและรักษาทรัพย์สินมรดกทางสติปัญญา วิทยาการ ศิลปกรรม และวัฒนธรรมของชาติที่ปรากฏในรูปต่างๆ หนังสือตัวเขียน หนังสือตัวพิมพ์ วารสาร และสื่อทัศนวัสดุ ตั้งแต่แรกเริ่มมาจนถึงปัจจุบัน (กรมศิลปากร 2523 : 2) เพื่อให้บริการด้านข่าวสาร การศึกษา ความรู้แก่บุคคลในชาติตามความต้องการของบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา และทุกอาชีพ และส่งเสริมช่วยเหลือด้านการค้นคว้าวิจัยของหน่วยราชการ สถาบันการศึกษา และเอกชน ตลอดจนประสานงานกับห้องสมุด และสถาบันศึกษาต่าง ๆ ทั้งในและนอกประเทศ (กรมศิลปากร 2523 : 3) นอกจากนี้ ยังเป็นผู้นำในวงการห้องสมุด เป็นต้นแบบของกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางบรรณารักษศาสตร์ และเป็นตัวแทนของห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศในระบอบภูมิภาคเอเชีย

ประกาศที่สอง หน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของหอสมุดแห่งชาติมีมาก แต่มีบุคลากรจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน

จากเอกสารการแบ่งส่วนราชการของหอสมุดแห่งชาติ จำแนกหน่วยงานออกเป็น 12 หน่วยงาน คือ งานบริหารทั่วไป งานจัดหาหนังสือ งานจัดหมู่หนังสือและทำบัตรรายการ งานบริการหนังสือ งานบริการหนังสือพิมพ์และวารสาร งานบริการหนังสือภาษาโบราณ งานไมโครฟิล์ม งานกิจกรรมห้องสมุด งานซ่อมและบูรณะหนังสือ งานหอสมุดแห่งชาติสาขา ศูนย์ข้อมูลวารสารระหว่างชาติแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และโครงการบรรณานุกรมแห่งชาติ (กรมศิลปากร 2527 : 15) ทั้ง 12 หน่วยงาน จะร่วมกันปฏิบัติงานหลักของหอสมุดแห่งชาติ 2 ประการ คือ ปฏิบัติงานด้านเทคนิคห้องสมุด และให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งที่มาขอรับบริการด้านการอ่านและบริการด้านอื่น ๆ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์จากชนทุกระดับในชาติ รวมทั้งจากสถาบัน องค์การ และหน่วยงานต่าง ๆ ของทางราชการและเอกชน ทั้งในและนอกประเทศ

จากตารางแสดงอัตรากำลังข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ พ.ศ. 2526 ที่ปรากฏในแผนพัฒนากำลังคน กองหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร พ.ศ. 2527-2529 แสดงให้เห็นว่า

หอสมุดแห่งชาติมีอัตรากำลัง ทั้งที่เป็นบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ เพียง 143 คน (กรมศิลปากร 2527 : ไม่มีเลขหน้า) และฐานะเป็นกองขึ้นอยู่กับกรมศิลปากร บุคคลในสายงานปรกติจะเลื่อนตำแหน่งสูงสุดได้เพียงแค่ระดับ 7 แต่อาจได้รับคัดเลือกเป็นระดับ 8 อันเป็นตำแหน่งผู้อำนวยการ ซึ่งมีเพียงตำแหน่งเดียว ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับหอสมุดแห่งชาติของประเทศอื่นแล้ว จะเห็นได้ว่า หอสมุดแห่งชาติของประเทศไทยมีฐานะด้อยกว่า ดังเช่น หอสมุดแห่งชาติของประเทศอังกฤษ สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และเกาหลี เป็นต้น มีฐานะเป็นกรม ส่วนหอสมุดแห่งชาติของบางประเทศ เช่น หอสมุดแห่งชาติญี่ปุ่น มีฐานะเทียบเท่ากระทรวง (กุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ปิยะนุช สุจิต เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่หอสมุดแห่งชาติ เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2527)

จากการที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีตำแหน่งในระดับที่ไม่สูงนัก แต่ต้องทำหน้าที่และภาระรับผิดชอบสูงในขอบเขตและปริมาณที่มาก น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของห้องสมุด อันจะมีผลกระทบต่อผู้มาขอรับบริการด้วย

เหตุผลประการสุดท้าย จากการศึกษางานวิจัยเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดในประเทศไทยเท่าที่ปรากฏ เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร (ศรี เรือน โภคสวัสดิ์ 2527 : 153 หน้า) การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์จัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย (จุไรพรรณ หล่อศิริ 2524 : 160 หน้า) และความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย (เปล่งศรี อังคนิพนธ์ 2526 : 128 หน้า) ล้วนเป็นการวิจัยถึงบุคลากรของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และมุ่งศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของบรรณารักษ์เท่านั้น ไม่รวมถึงเจ้าหน้าที่ด้วย ความรู้สึกในตำแหน่งสถานภาพของตนเองของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็มีความรู้สึกต่างไปจากบรรณารักษ์ของหอสมุดแห่งชาติ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่

บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์เปรียบเทียบกับอยู่ 2 ประเภท คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ลอน ซึ่งเป็นข้าราชการสาย ก มีโอกาสใช้วิชาชีพและพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการและ ตำแหน่งไปได้เรื่อย ส่วนบุคลากรของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบขึ้นด้วยข้าราชการสาย ข และ ค เป็นส่วนใหญ่ ข้าราชการสาย ข ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ นักวิชาการศึกษานักเอกสารสนเทศ ส่วนตำแหน่งงานสาย ค ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ พนักงาน ช่างเทคนิค เป็นต้น การจัดระบบงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนิยมแบ่งฝ่ายงานออกเป็น ส่วน ๆ การจัดส่วนราชการในรูปดังกล่าวมีผลให้เกิดสิ่งต่อไปนี้

1. บรรณารักษ์จะได้รับให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเป็นส่วนใหญ่
2. บรรณารักษ์ต้องปฏิบัติงานด้านธุรการมากเกินความจำเป็น
3. บรรณารักษ์จะมีโอกาสปฏิบัติงาน ใช้วิชาชีพและพัฒนาความรู้ทางวิชาการให้

ก้าวหน้าได้ยาก เนื่องจากภาระงานไม่อำนวย

4. ข้าราชการสาย ข อื่น ๆ และสาย ค ที่มีประสบการณ์ มีความชำนาญมากขึ้น ไม่มีสายงานในห้องสมุดรองรับให้ปรับระดับไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้นได้ (ในระยะยาว) (สุนทร แก้วฉาย 2525 : 57-58)

ดังนั้นข้าราชการสาย ข ส่วนใหญ่จึงมักมีความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจ และรู้สึกว่าตนมิได้รับสิทธิ การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าทัดเทียมกับข้าราชการสาย ก ซึ่งผิดกับบรรณารักษ์ของหอสมุดแห่งชาติซึ่งเป็นสถาบันที่มีบุคลากรห้องสมุดประเภทเดียว ไม่มีข้อเปรียบเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น

จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้ทราบสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนวณ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้หาทางสร้างเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ขจัด ความไม่พึงพอใจและขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด โดยที่ข้าราชการ เองก็ เกิดความพึงพอใจด้วย

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติที่มีความแตกต่างกันในด้านต่อไปนี้ ระยะเวลาปฏิบัติราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน ว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ

ความสำคัญของ การศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ และทราบสาเหตุสำคัญที่ทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะเป็นผลดีแก่หน่วยงานและประเทศชาติสืบไป
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติที่มีความแตกต่างกันในด้านต่อไปนี้ ระยะเวลาปฏิบัติราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน ว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ทำให้ผู้บริหารกองหอสมุดแห่งชาติได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กระทำกับข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติที่มีระยะเวลาการปฏิบัติราชการไม่ต่ำกว่า 1 ปี เฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ หอสมุดแห่งชาติ ทำวสุกรี ทั้งนี้ไม่รวมถึงผู้อำนวยการกองหอสมุดแห่งชาติ
2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะพื้นฐานบางประการของข้าราชการกองหอสมุด
แห่งชาติ ได้แก่

2.1.1 ระยะเวลาปฏิบัติราชการ ณ กองหอสมุดแห่งชาติ แยกเป็น

2.1.1.1 ระยะเวลาปฏิบัติราชการต่ำกว่า 10 ปี

2.1.1.2 ระยะเวลาปฏิบัติราชการ 10-20 ปี

2.1.1.3 ระยะเวลาปฏิบัติราชการ 20 ปีขึ้นไป

2.1.2 ระดับการศึกษา แยกเป็น

2.1.2.1 ต่ำกว่าอนุปริญญา เช่น ต่ำกว่า ม.ศ.5, ม.ศ.5
ป.วช., ป.กศ.

2.1.2.2 อนุปริญญา เช่น ป.วส., ป.กศ.ชั้นสูง, อนุปริญญา

2.1.2.3 ปริญญาตรี

2.1.2.4 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.3 ตำแหน่งงาน แยกเป็น

2.1.3.1 ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งงานด้านบริหาร ได้แก่

ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่หัวหน้างานขึ้นไป

2.1.3.2 ข้าราชการทั่วไป

2.1.4 ประเภทของงาน เป็นการแบ่งงานของกองหอสมุดแห่งชาติตาม

ลักษณะการปฏิบัติงานเป็น 3 ประเภท คือ

2.1.4.1 งานบริหารทั่วไป (งานที่ปฏิบัติโดยข้าราชการระดับ

ผู้บริหาร และข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไป)

2.1.4.2 งานเทคนิค

2.1.4.3 งานบริการ

2.2 ตัวแปรตงม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุด

แห่งชาติต่อปัจจัยลักษณะงาน สิ่งตอบแทน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน และผู้ร่วมงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของข้าราชการที่มีต่องานของตนในปีสุดท้าย

1.1 ลักษณะงาน หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับงาน เช่น ความถี่ในการทำงาน โอกาสในการเรียนรู้งาน ปริมาณและความยากของงาน อุปกรณ์ตลอดจนการส่งระบบข่าวสารในหน่วยงาน

1.2 สิ่งตอบแทน หมายถึง รายได้ที่ได้รับ ความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ

1.3 ปีสุดท้ายแวดล้อมเกี่ยวกับงาน หมายถึง สภาพการทำงาน และผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ๆ นอกเหนือจากสิ่งตอบแทน เช่น สวัสดิการ ความช่วยเหลือที่ได้รับจากหน่วยงาน สวัสดิการลาพักร้อน

1.4 ผู้ร่วมงาน หมายถึง คู่บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2. ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ หมายถึง บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของหอสมุดแห่งชาติ ทำวาลูกศร

สมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จะแตกต่างกันตาม

1. ระยะเวลาปฏิบัติราชการ
2. ระดับการศึกษา
3. ตำแหน่งงาน
4. ประเภทของงาน

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวที่จะวิจัยตามลำดับขั้นตอน ขอเสนอสาระของเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

- หอสมุดแห่งชาติ : ประวัติ หน้าที่และความรับผิดชอบ ลักษณะการดำเนินงาน
- การแบ่งส่วนราชการ วัตถุประสงค์
- ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน
- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- ผลงานวิจัยในต่างประเทศ
- ผลงานวิจัยในประเทศ

ประวัติหอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติ เป็นสถาบันทางวิชาการและวัฒนธรรม ทำหน้าที่ส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า วิจัยวิชาการต่าง ๆ ในระดับชาติ ให้บริการทางด้านหนังสือ สิ่งพิมพ์ โฉดทัศน์วัสดุ ตลอดจนหนังสือตัวเขียนแก่ชาวไทย ได้ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2448 โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยหอสมุดสำหรับพระนคร อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการ ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีพระบรมราชโองการแต่งตั้ง เรียกว่า กรมสมัชปาภิก สถานที่เดิมของหอสมุดแห่งชาติตั้งอยู่ที่ ศาลาสหทัยสมาคม ในพระบรมมหาราชวัง หอสมุดแห่งชาติปัจจุบันมีกำเนิดจากการรวมหอสมุด 3 แห่ง ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในพระบรมราชูปถัมภ์ทรงสร้างไว้ คือ หอพระมณฑปธรรม เก็บพระไตรปิฎกของหลวง หอพระสมุดวชิรญาณ (เดิม) เก็บรวบรวมหนังสือต่าง ๆ ให้เป็นการเจริญในวิชา และหอพุทธสาสน์สังคหะ เก็บพระไตรปิฎก หนังสือพุทธคำสอน ทั้งที่เป็นอักษรไทย ลาว สิบสอง ราชนิก โกรน สัน ญี่ปุ่น ฯลฯ

พ.ศ. 2459 หอสมุดฯ ได้ย้ายที่ตั้งจากศาลาลูกหย็บมาอยู่ที่ดีถาวรวัดเทพนิมิต
มหาธาตุ ถนนหน้าพระลาน พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จพระราชดำเนินมา
ทรงเปิดเมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2459

พ.ศ. 2468 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานหนังสือและตู้หนังสือ
ในห้องสมุดส่วนพระองค์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวมาเพิ่มเติม ทำให้ดีถาวรวัตถุ
ซึ่งคับแคบและมีหนังสือปริมาณมากอยู่แล้วไม่มีที่พอแก่การเก็บหนังสือที่ไถ่มาใหม่ จึงทรงพระกรุณา
โปรดเกล้าฯ ให้แยกหอพระสมุดสำหรับพระนครออกเป็น 2 หอ คือ หอพระสมุดวชิรญาณ ซึ่งที่
พระที่นั่งศิวโมกษพิมานในพระราชวังบวรสถานมงคล เก็บพระคัมภีร์จดหมายเหตุของเก่า หนังสือ
เขียนและจาร โดยเก็บไว้ในตู้รัตนาลายทองของโบราณ และนำศิลาจารึกมารวบรวมเก็บไว้ด้วย
ส่วนดีถาวรวัตถุ โปรดพระราชทานนามใหม่ว่า "หอพระสมุดวชิราวุธ" เป็นที่เก็บหนังสือตัวพิมพ์
ให้บริการอ่านและเป็นสถานที่จัดพิมพ์หนังสือของหอพระสมุดด้วย

พ.ศ. 2490 ได้มีอาคารเพิ่มขึ้นอีกหลังหนึ่ง คือ หอตำราสารานุกรม เป็นที่เก็บหนังสือ
ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ซึ่งพระทนายาทได้ประทานให้เก็บ
รวบรวมไว้ที่หอสมุดแห่งชาติ

พ.ศ. 2506 รัฐบาลได้อนุมัติงบประมาณ 23,900,000.00 บาท ให้ก่อสร้างอาคาร
ชั้นใหม่ ณ ที่ติดกับท่ารถตู้ฯ เนื้อที่ 17 ไร่ เพื่อสนองความต้องการใช้หอสมุดของประชาชน
และเพื่อแก้ปัญหาสถานที่เดิมคับแคบ ขยายตัวไม่ได้ และได้ปรับปรุงหอสมุดแห่งชาติให้อยู่ใน
โครงการพัฒนาเศรษฐกิจ พ.ศ. 2506-2509

พ.ศ. 2508 การก่อสร้างอาคารและติดตั้งครุภัณฑ์สำหรับอาคารส่วนที่เป็นสำนักงาน
ของเจ้าหน้าที่ กับส่วนที่เป็นที่อ่านหนังสือ และเก็บหนังสือแล้วเสร็จ

พ.ศ. 2509 เริ่มขนย้ายครุภัณฑ์ทำการขนย้ายอยู่ 4 เดือน และ ภายหลัง จ.ฉงพถนอม
กิตติขจร นายกรัฐมนตรี ได้กระทำพิธีเปิดหอสมุดแห่งชาติแห่งใหม่นี้ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม
พ.ศ. 2509

การขยายสถานที่และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในปัจจุบันทำให้ต้องปรับปรุงคุณภาพ
ของงานและเพิ่มปริมาณงานขึ้นอีกมาก

ในปี พ.ศ. 2523 มีอาคารหอสมุดแห่งชาติในพระนคร 3 แห่งด้วยกัน คือ อาคารใหม่ ณ ทำวาลูกี อาคารหอพระสมุดวชิราวุธ ณ ถนนหน้าพระลาน และอาคารหอตำราจรรยา - นภาพ (กรมศิลปากร 2523 : 1-2)

หน้าที่และความรับผิดชอบของหอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติมีหน้าที่หลักสำคัญ 2 ประการ คือ การเก็บรวบรวมสื่อบันทึกความรู้และความคิดของมนุษย์ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้นว่า ศิลปจารึก สมุดข่อยโบราณ หนังสือตัวเขียน และตัวพิมพ์ ซึ่งปรากฏในรูปแบบเล่มของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และโลดทัศน์วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อบันทึกความรู้ และความคิดของชนในชาติ ซึ่งถือว่าเป็นมรดกวัฒนธรรมทางสติปัญญาของมนุษยชาติที่มีคุณค่า และควรแก่การเก็บรักษา อนุรักษ์ไว้ให้ยั่งยืนสืบทอดถึงอนุชนรุ่นหลัง เพื่อความภาคภูมิใจในอารยธรรมของชาติตนสืบไป และหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การให้บริการความรู้ ข่าวสาร ตลอดจนสาระบันเทิงจากสื่อบันทึกความรู้และความคิดต่าง ๆ เหล่านี้ โดยอาศัยหลักและวิธีการทางบรรณารักษศาสตร์เป็นเครื่องช่วย (กรมศิลปากร 2527 : ไม่มีเลขหน้า)

ลักษณะการดำเนินงานของหอสมุดแห่งชาติ

ด้านวิชาการ ดำเนินงานด้านการจัดหา ลงทะเบียน สดหมึกและทำบัตรรายการหนังสือ และโลดทัศน์วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การเตรียมหนังสือเพื่อให้บริการ การผลิตคู่มือในการปฏิบัติงาน และช่วยการค้นคว้าอ้างอิง การใช้เทคโนโลยีและเทคนิคใหม่ ๆ กับงานห้องสมุด การฝึกอบรมทางวิชาการ การสัปดาห์ประชุมสัมมนา ตลอดจนการใช้กรรมวิธีสมัยใหม่ในการส่งเสริมรักษาสื่อบันทึกความรู้และความคิดต่าง ๆ เหล่านี้

ด้านบริการ ดำเนินงานด้านการให้บริการการอ่าน การศึกษาหาความรู้ และการค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้และความคิดของชนในชาติให้ก้าวหน้า อันเป็นรากฐานของการพัฒนากำลังคนให้ เป็นประโยชน์แก่การพัฒนาประเทศสืบต่อไป ในแง่ที่ หอสมุดแห่งชาติต้องพัฒนาตัวเอง ให้เป็นแหล่งกลางของชาติในการให้บริการแก่บุคคลทุกระดับ

ด้านบริหาร ในฐานะเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ มีลักษณะการดำเนินงานพิเศษ เป็นของตัวเอง การบริหารงานโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ นับเป็นภาระอันหนักหน่วงในลักษณะที่อัตรากำลังและงบประมาณมีจำกัด ซึ่งจะต้องมุ่งประเด็นไปที่การพัฒนากำลังคนเท่าที่สมอยู่ ให้มีความรู้ ความสามารถ และเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุดควบคู่กันไปกับ การบริหารงานประจำ และงานโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดแผนปฏิบัติงานทั้งในระยะสั้น และในระยะยาว

ด้านโครงการร่วมมือระหว่างประเทศ ในฐานะเป็นศูนย์กลางการเก็บรวบรวมและให้บริการความรู้และข่าวสารแก่คนในชาติ นอกจากนี้จะมีข่ายงานร่วมมือกันกับสถาบันห้องสมุดภายในประเทศแล้วยังมีข่ายงานร่วมมือกับต่างประเทศ ทั้งในระดับภูมิภาคและสากลทั่วโลกด้วย นอกจากนี้ ยังดำเนินงานตามโครงการพิเศษต่าง ๆ โดยได้รับความช่วยเหลือทางการเงินและทางวิชาการจากรัฐบาล และองค์การระหว่างประเทศด้วย (กรมศิลปากร 2527 : ไม่มีเลขหน้า)

การแบ่งส่วนราชการของหอสมุดแห่งชาติในปัจจุบัน

1. งานบริหารทั่วไป
2. งานจัดทราหนังสือ
3. งานจัดหมู่หนังสือและทำบัตรรายการ
4. งานบริการหนังสือ
5. งานบริการหนังสือพิมพ์และวารสาร
6. งานบริการหนังสือภาษาโบราณ
7. งานไมโครฟิล์ม
8. งานกิจกรรมห้องสมุด
9. งานซ่อมและบูรณะหนังสือ
10. งานหอสมุดแห่งชาติสาขา
11. ศูนย์ข้อมูลวารสารระหว่างชาติแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

12. โครงการบรรณานุกรมแห่งชาติ

(กรมศิลปากร 2527 : 15)

งานบริหารทั่วไป งานบริหารทั่วไป เป็นหัวใจของหอสมุดแห่งชาติ ในการบริหารสำนักงาน การประสานงานต่าง ๆ ภายในหอสมุดแห่งชาติเอง และระหว่างหอสมุดแห่งชาติกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ การบริหารสำนักงานมีครอบคลุมลักษณะงานทุกอย่างที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ การเงิน และงบประมาณ งานวัสดุ งานดูแลอาคารและสถานที่ งานด้านบุคลากร งานด้านประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่เอกสารและการจัดพิมพ์หนังสือ โดยเฉพาะที่ สำคัญอย่างอึ่งอย่างหนึ่ง ได้แก่ การทำแผนหรือโครงการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ เป็นศูนย์กลางแห่งการสั่งการหรือรับนโยบายจากหน่วยงานชั้นสูงไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติ และคอยติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายและกำหนดด้วย (กรมศิลปากร 2527 : 17)

งานจัดหาหนังสือ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาหนังสือและวัสดุห้องสมุด โดยคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญสองประการ คือ ประการแรก เพื่อให้เป็นแหล่งกลางในการให้บริการความรู้และการศึกษาค้นคว้าทั่วไปอย่างกว้างขวางแก่ประชาชนทุกระดับในประเทศ ตลอดจนเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประเทศไทยสำหรับชาวต่างประเทศด้วย ประการที่สอง เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งกลางในการเก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์ทุกชนิดที่ผลิตขึ้นในประเทศในฐานะ เป็นสมบัติวัฒนธรรมทางสติปัญญาของชนในชาติ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังจัดเก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เหล่านี้ไว้เพื่อประโยชน์แก่การพิจารณาคัดเลือกค่าในในฐานะเป็นพยานเอกสารที่สำคัญอีกด้วย (กรมศิลปากร 2527 : 29) งานจัดหาหนังสือถึงมีหน้าที่วิเคราะห์และคัดเลือกหนังสือ ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณให้สอดคล้อง และเพียงพอกับความต้องการของผู้อ่าน สืบเสาะหาแหล่งที่มาของหนังสือรวบรวมเรื่องเกี่ยวกับการผลิตหนังสือและจัดทำสถิติเกี่ยวกับการผลิตหนังสือเป็นรายปี ดำเนินการให้โรงพิมพ์ สำนักพิมพ์ และผู้จัดพิมพ์ทั่วประเทศปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการพิมพ์ พ.ศ. 2484 ติดต่อกับหน่วยราชการ มูลนิธิ สมาคม หรือองค์การระหว่างประเทศ เพื่อขอรับสิ่งพิมพ์ ตรวจสอบรับลงทะเบียน หนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ควบคุมและเก็บรักษาหนังสือสำรองค่าภาคหนังสือ คลังพิสูจน์ และสิ่งพิมพ์องค์การระหว่างประเทศ ดำเนินการแลกเปลี่ยนหนังสือ เอกสาร

และให้พิมพ์หนังสือระหว่างห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศตามโครงการการแลกเปลี่ยนและพิมพ์สิ่งพิมพ์ระหว่างประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (National Libraries and Documentation Centre of Southeast Asia Consortium : NLDC-SEA Consortium) (กรมศิลปากร 2523 : 8)

งานสัปดาห์หนังสือและทำบัตรรายการ มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเทคนิคด้านการจัดหาและทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมทั้งโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินงานด้านวิเคราะห์และจัดทำคู่มือ ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์เลขหมู่และทำรหัสเรียกเพิ่มเติม ค้นคว้าและรวบรวมหัวเรื่อง สัปดาห์ทำเนียบนามต่าง ๆ ในขณะที่เดียวกันก็ผลิตคู่มือในการค้นคว้า เช่น สัปดาห์บรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการให้คำแนะนำในเรื่องการตีพิมพ์และทำบัตรรายการ และฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์จากสถาบันต่าง ๆ ตลอดจนหน่วยงานราชการและสถาบันการศึกษาที่ส่งมาฝึกงาน (กรมศิลปากร 2527 : 44)

งานบริการหนังสือ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บและตรวจสอบบำรุงรักษาสภาพหนังสือซึ่งอยู่ในห้องอ่านหนังสือประเภทต่าง ๆ เพื่อให้บริการศึกษาค้นคว้าแก่ประชาชนทุกระดับ ตลอดจนดำเนินการจัดทำคู่มือในการค้นหาหนังสือและเรื่องราวต่าง ๆ รวมทั้งให้บริการตอบคำถามทั้งทางตรงและทางจดหมายและโทรศัพท์ ขณะเดียวกันก็อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือแก่หน่วยราชการต่าง ๆ ในด้านค้นหาเอกสารเรื่องราวต่าง ๆ และในบางกรณียังช่วยเรียบเรียงเรื่องให้ตามความประสงค์อีกด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติจึงได้จัดหนังสือตามห้องบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. ห้องหนังสือทั่วไป 111 มีหนังสือให้บริการเกือบทุกหมวดหมู่วิชา ยกเว้น หมวด 100-300 ซึ่งเป็นหมวดปรัชญา คำสอน และสังคมศาสตร์
2. ห้องคำสอน ปรัชญา และสังคม 211 มีหนังสือให้บริการในหมวด 100-300 คือ ปรัชญา คำสอน และสังคมศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมหนังสือด้านลัทธิ รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย รัฐประศาสนศาสตร์ การพาณิชย์และบัญชี การศึกษา การคมนาคม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ทั้งนี้ยกเว้นที่เกี่ยวกับประเทศในเอเชีย

3. ห้องเอเชีย 212 มีหนังสือให้บริการทุกหมวดหมู่วิชา เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ
ประเทศในเอเชีย ยกเว้น ประเทศไทย นอกจากนี้ หนังสือภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์โลก
และนวนิยายที่ตีพิมพ์เป็นภาษาไทย ก็จัดให้บริการในห้องนี้

4. ห้องไทย 312 มีหนังสือให้บริการทุกหมวดหมู่วิชาที่เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศ
ไทยโดยตรง เฉพาะที่เป็นภาษาไทยล้วน ๆ

5. ห้องคันตั่ว (ห้องแก้ว) จัดไว้เป็นพิเศษสำหรับนักศึกษาระดับสูง และนักวิจัยทั้ง
ชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีหนังสือให้บริการทุกหมวดหมู่วิชาที่เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ
ประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นที่ให้บริการหนังสืออ้างอิงและวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ อนึ่งส่วนหนึ่งของ
ห้องนี้จัดให้เป็นห้องสมุดวิจิตรวาทการ มีหนังสือที่หลวงวิจิตรวาทการแต่ง ที่ตีพิมพ์แล้วและส่วน
หนึ่งของต้นฉบับลายมือเขียนและพิมพ์ดีด พร้อมด้วยรูปพิมพ์วิจิตรวาทการ

6. ห้องหนังสือหายาก (ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว) เป็นห้องเก็บหนังสือเก่า
และหายากทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นหนังสือส่วนพระองค์ในพระบาท
สมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานไว้เป็น
สมบัติของหอสมุดแห่งชาติ ปรกตินี้เป็นห้องปิด ซึ่งผู้ประสงค์จะใช้บริการ ติดต่อกับบรรณารักษ์
ที่ประจำอยู่ในห้องคันตั่วได้

7. ห้องสมุดอนุมาหาราชชน เป็นห้องสมุดอนุสรณ์เก็บรวบรวมสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว
และของที่ระลึก ตลอดจนหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ของ พระยาอนุมาหาราชชน นอกจากนี้
หอสมุดแห่งชาติ ยังได้จัดหนังสือประเภทรายงานประจำปีของหน่วยราชการและองค์การต่าง ๆ
ของไทย ไว้บริการในห้องนี้ด้วย (กรมศิลปากร 2527 : 51-53)

งานบริการหนังสือและวารสาร มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการหนังสือพิมพ์และ
วารสาร ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลาแล้ว และคัดเลือก
วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับเก่าที่ขาดส่งให้งานไมโครฟิล์มถ่ายสำเนา ซึ่งได้ดำเนินการจัดส่ง
หนังสือพิมพ์และวารสารต่าง ๆ ที่ออกมาตั้งแต่ปลายสมัยรัชกาลที่ 3 จนถึงรัชกาลที่ 7 ก่อนการ
เปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ไปถ่ายทำสำเนาไมโครฟิล์มเกือบหมดแล้ว
(กรมศิลปากร 2527 : 63-64)

งานบริการหนังสือภาษาโบราณ มีหน้าที่เก็บรักษาและให้บริการ เอกสารโบราณ ซึ่งประกอบด้วย จารึก คือ รูปรอยอักษรที่ปรากฏเป็นร่องรอยลึกลงไปบนเนื้อวัตถุต่าง ๆ อันสำเร็จด้วยกรรมวิธีจารึก เช่น กิลาจารึก จารึกบนแผ่นไม้และจารึกบนแผ่นทอง เป็นต้น อีกประการหนึ่ง ได้แก่ หนังสือสมุดไทย คือ รูปอักษรที่เขียนบนกระดาษที่เปื้อนแม่หรือเปื้อนเล่ม หรือบนวัสดุอย่างอื่นซึ่งสำเร็จด้วยวิธีเขียนหรือขุดลายลักษณะอักษรไว้ และอีกประการหนึ่ง ได้แก่ หนังสือโบราณ คือ ใบตามที่ได้จารึกอักษรไว้ (กรมศิลปากร 2527 : 70)

งานกิจกรรมห้องสมุด มีหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ศึกษาค้นคว้าหาความรู้จักและให้บริการของห้องสมุด โดยเป็นรูปแบบของการดำเนินงาน ทั้งในด้านเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมให้ความรู้และสารบันเทิงแก่ประชาชน สักกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการอ่านและความรู้โดยตรง เช่น สัปดาห์บรรยายหรืออภิปรายเรื่องในโอกาสต่าง ๆ สัปดาห์ภาพยนตร์ สัปดาห์หนังสือสำหรับเด็ก และนิทรรศการในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งรายการประจำวันเดือนและรายการพิเศษต่าง ๆ (กรมศิลปากร 2527 : 91)

งานซ่อมและบูรณะหนังสือ มีหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก ได้แก่ การซ่อมบูรณะหนังสือเก่า และหนังสือหายากให้อยู่ในสภาพคงทนถาวร ซึ่งต้องใช้เทคนิคและความพิถีพิถันเป็นพิเศษ ประการที่สอง ได้แก่ การบูรณะซ่อมแซม ตลอดจนเข้าปกและเขียนสีใหม่หนังสือที่ชำรุด ประการที่สาม การเข้าปกหนังสือใหม่ให้อยู่ในสภาพแข็งแรง และพร้อมที่จะให้บริการ โดยเฉพาะสิ่งพิมพ์ของทางราชการประเภทปกอ่อนและรายงาน (กรมศิลปากร 2527 : 103)

งานไมโครฟิล์ม มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำสำเนาเอกสาร โดยเฉพาะเอกสารเก่าทั้งประเภทต้นฉบับตัวเขียน สำเนาสมุดข่อย ใบลาน และกระดาษสา เป็นต้น ตลอดจนหนังสือฉบับตัวพิมพ์ที่เก่าแก่และหายาก นอกจากนี้ ยังจัดทำสำเนาพวกวารสารและหนังสือพิมพ์เพื่อใช้ในการบริการ ถ่ายเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการ และการให้บริการแก่หน่วยราชการต่าง ๆ ในขณะที่เดียวกันก็ดำเนินการถ่ายทำสำเนาในรูปแบบของไมโครฟอร์มต่าง ๆ เช่น การถ่ายเอกสารเก่าหายากและวารสารกับหนังสือพิมพ์ฉบับเก่าแก่ ตั้งแต่ปลายรัชกาลที่ 3 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เป็นต้นมา จนถึง สหัชยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475

และยังมีบริการทำสำเนาเข้าให้แก่หน่วยงาน หรือบุคคลที่ต้องการชดด้วย งานไมโครฟิล์มยัง
ดำเนินการทางด้านถ่ายภาพ รวมทั้งอัด ขอบาบ เพื่อใช้ในหน่วยราชการ และประชาชนทั่วไป
(กรมศิลปากร 2527 : 98)

งานหอสมุดแห่งชาติสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการด้านนิเทศกรรมหอสมุด
แห่งชาติสาขา เช่น การสำรวจและรวบรวมหนังสือเข้าหอสมุด การบริการค้นหาหนังสือแก่
ประชาชน ตลอดจนจัดกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุด และประสานงานกับหอสมุดแห่งชาติ
ส่วนกลาง ห้องสมุดอื่น ๆ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (กรมศิลปากร 2523 : 46)

ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติมีสาขา 7 แห่ง ตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ 2 แห่ง คือ หอสมุดดำรง -
ราชานุภาพ ซึ่งเปิดบริการมาตั้งแต่พ.ศ. 2490 ศูนย์ราชการเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เปิดบริการ
ใน พ.ศ. 2522 ในลุ่มภูมิภาค มี 5 แห่ง คือ หอสมุดแห่งชาติ สาขาอินทบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
เปิดบริการใน พ.ศ. 2521 หอสมุดแห่งชาติ สาขาสุโขทัย เปิดใน พ.ศ. 2521 หอสมุดแห่งชาติ
สาขานครศรีธรรมราช เปิดบริการ พ.ศ. 2521 หอสมุดแห่งชาติ สาขาวัดดอนรัก จังหวัดสงขลาเปิด
บริการ พ.ศ. 2525 หอสมุดแห่งชาติ สาขาชลบุรี เปิดบริการ พ.ศ. 2526 (กรมศิลปากร
2527 : 4-5)

ศูนย์ข้อมูลวารสารระหว่างชาติแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จัดตั้งขึ้นในปี
พ.ศ. 2519 เป็นศูนย์ปฏิบัติการแห่งความร่วมมือระหว่างประเทศกลุ่มสมาชิกอาเซียน 5
ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ทั้งนี้เพื่อสร้างแหล่ง
ข้อมูลวารสารในระดับภูมิภาค โดยได้ลงนามในสัญญาปฏิบัติการกับศูนย์ข้อมูลวารสารสากล ณ
กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส

ศูนย์มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแหล่งข้อมูลวารสารแห่งภูมิภาค โดยยึดโครงการคอมพิวเตอร์
เป็นศูนย์กลาง ที่นำข้อมูลวารสารในภูมิภาคส่งไปให้กับศูนย์สากล ตลอดจนเป็นศูนย์ประสานงาน
ระหว่างศูนย์แห่งชาติกับศูนย์สากล รับข้อมูลวารสารทั้งหมดจากศูนย์สากลมาไว้ที่ศูนย์ภูมิภาค
ทำหน้าที่ควบคุมทางบรรณานุกรม โดยให้มีการบันทึกข้อมูลวารสารที่ตีพิมพ์ในภูมิภาคให้เป็นไปตาม
แนวทางหนด และมาตรฐานสากล ตลอดจนส่งเสริมให้มีความร่วมมือกันระหว่างประเทศสมาชิก
(กรมศิลปากร 2527 : 119-120)

งานโครงการบรรณานุกรมแห่งชาติ หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของหอสมุดแห่งชาติ นอกจากจะจัดหาวัสดุสิ่งพิมพ์และสิ่งบันทึกความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะที่ผลิตขึ้นในประเทศ เพื่อการ เก็บรักษาและให้บริการอย่างกว้างขวางแล้ว ยังมีหน้าที่รวบรวมสิ่งพิมพ์หรือสิ่งพิมพ์สิ่งกล่าวไว้ เป็นหลักฐานการพิมพ์ของประเทศซึ่ง เรียกว่าบรรณานุกรมแห่งชาติ งานบรรณานุกรมแห่งชาติของไทย เริ่มขึ้นในคราวแรกทีเดียวที่แท้จริง คือ รวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ในประเทศ เพื่อจัดพิมพ์ออกมา เริ่มแต่ปี พ.ศ. 2507 ในช่วงระยะเวลาที่กล่าวถึงจะย้ายหอสมุดแห่งชาติอาคารเดิม ณ ตึกทหาร - ชาติฤๅณหน้าพระธาตุ มาอยู่ที่ท่าわาสุกรี โดยมีหน่วยบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติดำเนินงาน และต่อมางานบริการหนังสือเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนี้ ได้มีการรวบรวม "บรรณานุกรมแห่งชาติ พ.ศ. 2505-2510" ซึ่งตีพิมพ์ในปี พ.ศ. 2520 และ "บรรณานุกรมแห่งชาติ พ.ศ. 2511-2516" ในปี พ.ศ. 2524 ซึ่งบรรณานุกรม 2 เล่ม หลังนี้เป็นฉบับพิมพ์ย้อนหลัง นับแต่ปี พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา หอสมุดแห่งชาติได้ เริ่มโครงการบรรณานุกรมแห่งชาติโดยใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้โดยได้รับความร่วมมือในการใช้เครื่องและกรรมวิธีข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ

งานโครงการบรรณานุกรมแห่งชาติ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานด้านบรรณานุกรมแห่งชาติ และบรรณานุกรมอื่น ๆ ออกมาเป็นรูปเล่ม เพื่อเผยแพร่ และเป็นหลักฐานสำคัญ อันแสดงถึงการพิมพ์หนังสือภายในประเทศของแต่ละปี ขณะเดียวกันก็เป็นศูนย์เผยแพร่หนังสือสากล (International Standard Book Number - ISBN) ของประเทศ หน้าที่ที่กำหนดหมายเลขประจำหนังสือแต่ละเล่มที่พิมพ์ขึ้นในประเทศ (กรมศิลปากร 2527 : 140-143)

อัตราค่าสิ่งของหอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติมีอัตราค่าสิ่งที่เป็นซ้ำรายการรวมทั้งสิ้น 143 คน โดยมีวุฒิการศึกษา ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา ถึง ระดับปริญญาโท ปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ตาราง 1 อัตราค่าจ้างข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ พ.ศ. 2526 จำนวนตามงานและวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ฝ่ายงาน											
	บริหารทั่วไป	จัดหา	สัทธิพ์	บริการหนังสือ	น.ส.พ.วารสาร	หนังสือโบราณคดี	ไมโครฟิล์ม	กิจกรรม	ซ่อมบูรณะ	สาขา	ศูนย์ข้อมูล	บรรณานุกรม
<u>ปริญญาโท (12 คน)</u>												
บรรณารักษศาสตร์	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2
ประวัติศาสตร์-โบราณคดี	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
อักษรศาสตร์	-	-	-	1	-	4	-	-	-	-	-	-
การศึกษา	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>ปริญญาตรี (52 คน)</u>												
บรรณารักษศาสตร์	1	4	9	6	5	2	-	2	-	8	1	1
อักษรศาสตร์	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-
คอมพิวเตอร์ศาสตร์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
ครุศาสตร์	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-
อุตสาหกรรมศิลป์	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
เศรษฐศาสตร์	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ประวัติศาสตร์	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
ศึกษาศาสตร์	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-

ตาราง 1 (ต่อ)

บุคลากรศึกษา	ฝ่ายงาน											
	บริหาร ทั่วไป	จัดหา	จัดหา วัสดุ	บริการ หนังสือ	น.ส.พ. วารสาร	หนังสือ โบราณ	ไมโคร- ฟิล์ม	กิจกรรม	ซ่อม บูรณะ	สำเนา	ศูนย์ ข้อมูล	บรรณ- sprogram
<u>ระดับอนุปริญญา (40 คน)</u>												
ป.กค.สูง (บรรณารักษ์)	-	7	2	4	4	2	-	-	-	5	-	-
พลาชอยการ	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
ช่างไฟฟ้า	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ช่างพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
ช่างภาพ	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-
<u>ระดับ ป.ว.ช. (15 คน)</u>												
ป.กค.	-	-	-	1	-	6	-	-	-	2	-	-
พลาชอยการ	4	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-
ช่างพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-

ตาราง 1 (ต่อ)

วุฒิการศึกษา	ฝ่ายงาน											
	บริหาร ทั่วไป	จัดหา	ส.พญ์	บริการ หนังสือ	พ.ส.พ. วารสาร	หนังสือ โบราณ	ไมโคร - ฟิล์ม	กิจกรรม	ซ่อม บูรณะ	สาขา	ศูนย์ ข้อมูล	บรรณา - ุกรม
<u>ระดับมัธยม (21 คน)</u>												
ม.ศ. ต้น	-	1	-	1	-	4	-	-	-	-	-	-
ม.ศ. ปลาย	7	1	2	-	1	-	-	-	-	2	1	1
รวม	24	14	14	17	11	21	5	4	19	2	6	4

(กรมศิลปากร 2527 : 1-2)

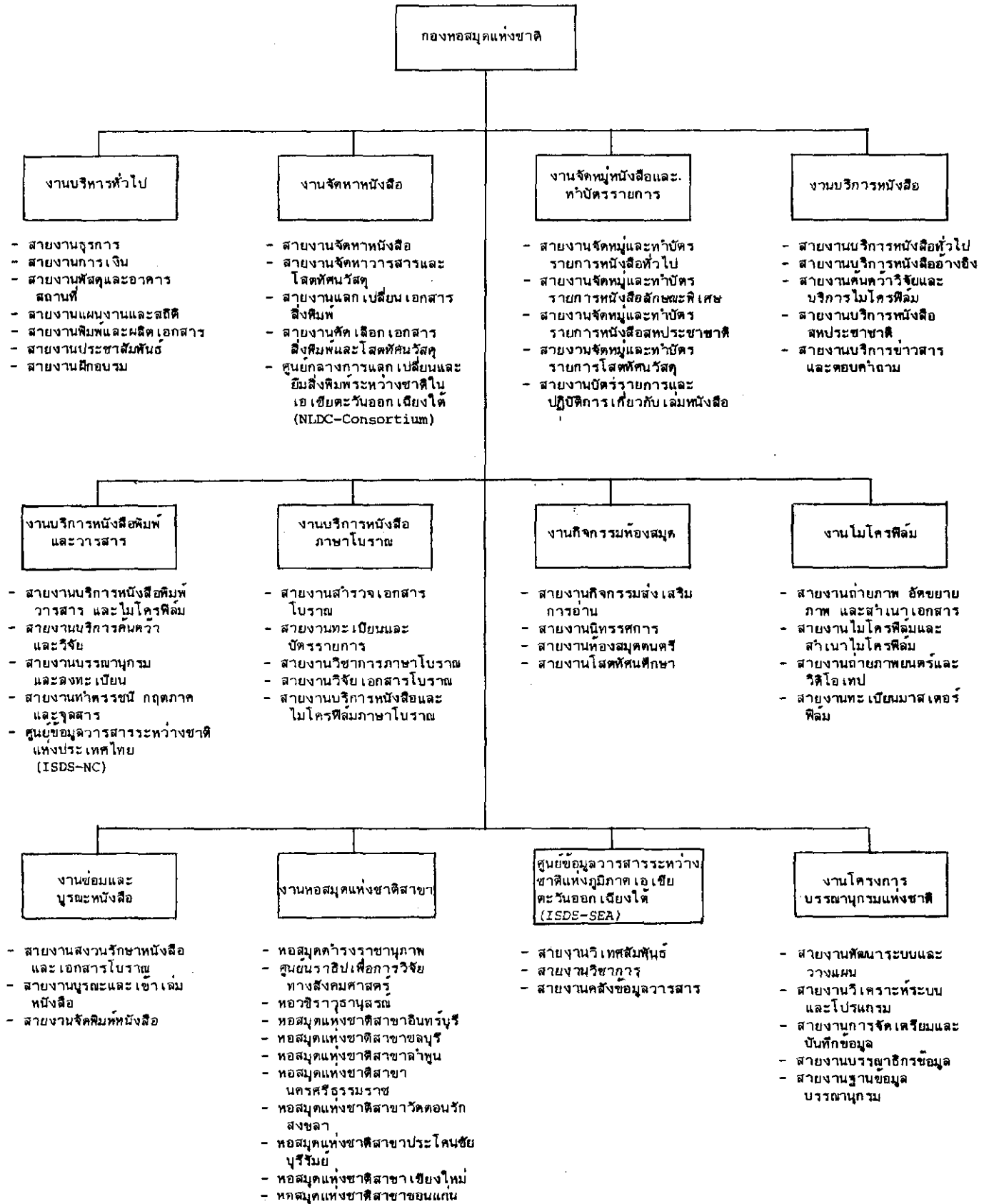
ตาราง 2 การกำหนดเรียกชื่อตำแหน่งข้าราชการกองหลังเขตจังหวัด

ลำดับที่	ผู้ดำรงตำแหน่ง	จำนวน
/1	บรรณารักษ์	40
2	นักภาษาโบราณ	19
3	เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป	5
4	นักวิชาการเผยแพร่	2
5	นักวิชาการช่างศิลป์	1 ✓
6	เจ้าหน้าที่พิเศษพิเศษ	1
7	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	2
8	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	39
9	เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี	2
10	ช่างช่างไฟฟ้า	2
11	ช่างไฟฟ้า	1
12	ช่างช่างภาพ	4
13	ช่างศิลป์ประณีต	1
14	ช่างพิมพ์	2
15	เจ้าหน้าที่พิมพ์	2
16	เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด	14
17	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	1
18	เจ้าหน้าที่ธุรการ	5
	รวม	143

(กรมศิลปากร 2527 : 3)

158200

แผนภูมิ 1 การแบ่งหน่วยงานและหน้าที่ของหน่วยงานของกองหอสมุดแห่งชาติ



ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ซึ่งต่างก็เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น

✓ เดลเลีย ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่องานว่าชอบมาก หรือชอบน้อยเพียงไร (D'Elia. 1972 : 173)

✓ เฮนรี พาร์คเกอร์ และคลาสสัน โอกลาสบี กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกในเรื่องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน (Parker and Oglesby. 1972 : 173)

สเตรลส์ และเฮลล์ กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ (Strauss and Sayles. 1980 : 3)

✓ ส่วน โวลแมน กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจเมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง (Wolman. 1979 : 283)

นอกจากนี้ สัมยงค์ นาวิการ กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง (สัมยงค์ นาวิการ 2522 : 391)

ซึ่งสอดคล้องกับที่ มอร์ส อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะทำให้มีความตึงเครียดน้อยลง อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (พระชาติ แก้วโลบ 2518 : 2 อ้างอิงมาจาก Morse. 1953 : 27)

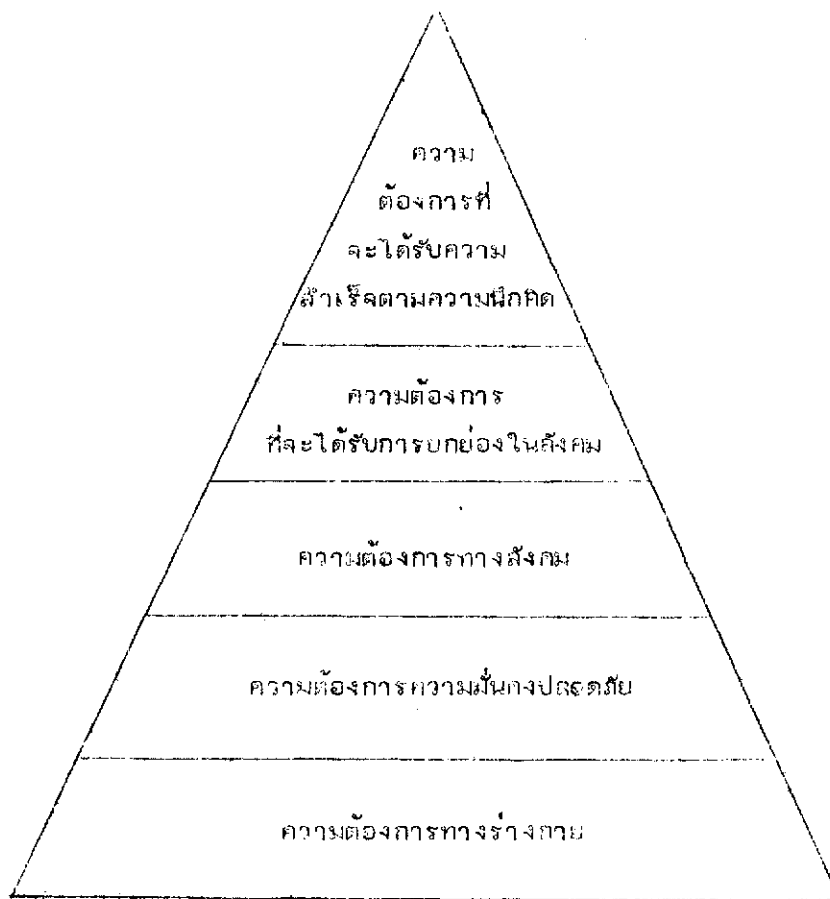
นอกจากนี้ คาร์เตอร์ ซี. กู๊ด ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้น คือ ทัศนภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ (Good, 1973 : 320)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีของมาสโลว์ (Dunathan and Saluzzi, 1980 : 17-19) อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Needs-Hierarchy Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมนำมาดัดแปลงใช้ในงานบริหารบุคคลของห้องสมุด ทฤษฎีนี้มีที่ต้นนะว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน

มาสโลว์ ยืนยันว่า ลำดับขั้นของความต้องการนี้ เป็นแรงขับเคลื่อนพื้นฐานที่ละลูงใจให้บุคคลแต่ละคนเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน ไม่คิดโยกย้ายเปลี่ยนงานและมุ่งทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ดังปรากฏในแผนภูมิ 2

แผนภูมิ 2 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์



ในขณะที่ความต้องการที่รุนแรงกว่าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะมีเกิดขึ้นมาแทนที่ ความต้องการของคนเรานั้นมักเป็นไปตามลำดับขั้น แต่ไม่จำเป็นว่า ความต้องการขั้นต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์เสียก่อน ความต้องการขั้นต่อไปจึงจะเกิดขึ้นได้ เพราะความต้องการของคนเราอย่างใดอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งสนใจอีกต่อไป

ความต้องการตามลำดับชั้น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการขั้นต่ำที่สุดของมนุษย์นี้เป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ และที่อยู่อาศัย ความต้องการขั้นนี้หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะไม่เกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อไป และในสังคมปัจจุบันนี้ มนุษย์ก็จำเป็นต้องพึ่งพาหรือทำงานให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเพื่อที่จะหาทางตอบสนองความต้องการทางร่างกายของตน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว มนุษย์ก็จะนึกถึงความต้องการในลำดับขั้นต่อไป นั่นคือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งสำหรับบางคนอาจหมายถึงการปกป้องให้พ้นจากภัยธรรมชาติ โรคภัย หรือสงคราม แต่สำหรับบางคนจะหมายถึงการเลือกงานที่ให้ความมั่นคงแก่เขา หรือเป็นความปรารถนาที่จะได้รับงานที่มีหลักประกัน มีรายได้พอเพียงที่จะเก็บออมเงินทองไว้ได้

3. ความต้องการทางด้านสังคม เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในความต้องการสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะเริ่มต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของในแง่ของหน่วยงาน หลังจากที่ถูกปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างและรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานแล้ว เขาก็จะต้องการให้เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานนั้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ความต้องการนี้มีความสำคัญมากต่อการบริหารงาน มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการประเภทนี้ออกเป็นสองชนิด คือ

4.1 ความต้องการได้รับความนิยมนับถือ จะเกี่ยวกับความต้องการชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ได้รับความสนใจ เอาใจใส่ และระลึกถึงจากบุคคลอื่น

4.2 ความต้องการมีอิสระ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ต้องการความสามัคคี ความสนับสนุน เชื่อมโยงในความสามารถของตนเอง ต้องการความเป็นอิสระ มีเสรีภาพ

ผู้บริหารควรสนองความต้องการขั้นที่สี่นี้ โดยการให้สิทธิพิเศษแก่พนักงาน เช่น ขนาดของห้องทำงาน การตกแต่งห้องทำงาน และจัดให้มีบริเวณพักผ่อนการ เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็น

ความต้องการภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจจากความต้องการที่
สูงขึ้นดังกล่าวแล้ว ความต้องการขั้นนี้จะเป็นความปรารถนาและแรงขับ เพื่อที่จะสนองความ
ปรารถนาของตนเอง ดังเช่นที่ มาสโลว์ ได้กล่าวว่า "เป็นความใฝ่ฝันของบุคคลที่สูงกว่าสภาพ
ที่แท้จริงของเขา เป็นความใฝ่ฝันปรารถนาในทุก ๆ สิ่งที่คุณสามารถจะกระทำได้"

2. ทฤษฎีปัจจัยสองประการของ เฮอร์ซีเบอร์ก (บรรจบ เมษายน 2523 :
209-211) เฮอร์ซีเบอร์ก ได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ในเมือง
พิตส์เบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อหาคำตอบว่า "คนชอบงานหรือไม่ งาน
นี้มีสาเหตุมาจากอะไร" จากผลการศึกษาดังกล่าว เฮอร์ซีเบอร์ก ได้ตั้งทฤษฎีปัจจัยสอง
ประการขึ้น ปัจจัยสองประการตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้น (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัย
ที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
กับความไม่พอใจในการทำงาน

ปัจจัยกระตุ้นประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ตัวของงานเอง (Work itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าและความเจริญงอกงาม (Advancement and growth in capacity)

ปัจจัยกระตุ้นเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนงานมีความพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้มิได้
หมายความว่า ถ้าไม่มีปัจจัยนี้แล้วจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ กล่าวคือ ถ้ามีก็เกิดผลดี ถ้าไม่มี
ก็ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหาย

ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)
2. เทคนิคของผู้นำที่เหมาะสมกับงาน (Supervision-technical)
3. เงินเดือน (Salary)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation)

5. สภาพการทำงาน (Working conditions)

ซึ่งตามทฤษฎี กล่าวว่าหากขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้นได้ แต่ถ้าจะกล่าวให้ชัดเจน หมายความว่า ปัจจัยค่าจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้อย่างเพียงพอแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ และกล่าวได้ว่า ปัจจัยค่าจุนไม่มีผลน้อยมากต่อการทำให้คนงานมีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ กล่าวคือ ถึงแม้ปัจจัยเหล่านี้จะอยู่ในสภาพที่ดี เช่นคนงานมีสภาพการทำงานที่ดีก็ไม่มีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานขึ้นได้

เมื่อนำความต้องการของมนุษย์ในทัศนะของมาสโลว์ และเฮอรัลด์เบอร์เกอร์มาเปรียบเทียบกัน จะเห็นได้ว่า

1. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 5 ของมาสโลว์ เทียบได้กับความสำเร็จของงาน ได้งานที่ตนต้องการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์

2. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 4 ของมาสโลว์ เทียบได้กับ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและความเจริญของงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์

3. ความต้องการทางสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ เทียบได้กับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยค่าจุนตามทัศนะของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์

4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 2 ของมาสโลว์ เทียบได้กับ นโยบายการบริหารงาน เทคนิคของผู้นำที่เหมาะสมกับงาน ความมั่นคงในงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยค่าจุนตามทัศนะของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์

5. ความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 1 ของมาสโลว์ เทียบได้กับ สภาพการทำงาน เงินเดือน และชีวิตส่วนตัวที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยค่าจุนตามทัศนะของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์

3. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y Assumption) ของ แมคเกรเกอร์ (บรรณเลข เนียมผลี 2523 : 215-217)

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y นี้เป็นผลงานของแมคเกรเกอร์ แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) * ลีรูปได้ดังนี้

ทฤษฎี X ตามทฤษฎี X แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนว่า มีลักษณะที่ไม่ดี ดังนี้ คือ

1. คนโดยทั่วไป ไม่ต้องการทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยงชีวิตประจำวันได้จะพากันที่เพื่อตนจะได้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยในการทำงานนั้น ๆ
2. คนไม่ชอบทำงาน ถ้าจะให้คนทำงานต้องมีการบังคับ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด มีรางวัลที่ และทำโทษถ้าคนไม่ทำงาน
3. โดยทั่วไป คนจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงาน แต่อยากมีความมั่นคง

รวมความแล้ว ทฤษฎีนี้มองคนในแง่ร้าย คนมีความต้องการทางด้านร่างกายแต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีความต้องการที่สูง ๆ ขึ้นไป ตามทฤษฎีนี้จึงเต็มไปด้วยการบังคับ ควบคุม ลงโทษ มากกว่าการจูงใจให้คนมองเป้าหมายอันสูงส่งทางสังคม หรือความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

ทฤษฎี Y ตามทฤษฎี Y เป็นแนวทางสมัยใหม่ แมคเกรเกอร์ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนในแง่ตรงข้ามกับทฤษฎี X คือ

1. โดยทั่วไป คนจะคอยหลีกเลี่ยงงานทั้งนั้น ถ้าได้ทำงานที่ตนชอบทำ ร่วมกับคนที่ถูกใจ อยู่ใต้อาณาเขตที่สมควร คนเราก็จะปรารถนาที่จะทำ แต่ถ้างานใดที่ต้องทำเพราะถูกบังคับ ควบคุม คนอาจจะไม่ชอบงานนั้น ๆ ก็ได้
2. การควบคุมบังคับบัญชา บทลงโทษ การข่มขู่ใด ๆ ไม่ใช่มีวิธีการที่ดีในการทำงานของมนุษย์ ทางที่ดีควรเปิดโอกาสให้ทำงานที่เขาชอบให้เขารับผิดชอบในงานของเขาเอง เขาจะเกิดความพอใจและทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้
3. การที่กล่าวว่าคนชอบปิดความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน แต่ชอบความมั่นคงส่วนตัวเท่านั้น เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์เก่า ๆ มากกว่า ลักษณะของคน

ไม่ได้มีคุณสมบัติดังกล่าวเพียงอย่างเดียว ถ้าได้มีการจัดการบริหารที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการแล้ว คนก็อยากทำงาน อยากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงใจและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย (ไพบูลย์ ช่างเรียน และฉิมปราชญ์ จอมเทศ 2521 : 71)

การเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของ มาส์โลว์ เออร์ชเบอร์ก และแมคเกรเกอร์

จากแนวคิดทั้ง 3 ทฤษฎี อาจกล่าวได้ว่า ความต้องการ 3 ประเภทแรก ของมาส์โลว์ คือความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง และความต้องการทางสังคมนั้น อาจเปรียบเทียบกับความต้องการตามปีศาจที่เรียกว่าปีศาจคำฉุนของ เออร์ชเบอร์ก ส่วนความต้องการระดับสูงของมาส์โลว์ คือ ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคมและความต้องการได้รับความสำเร็จ อาจเปรียบเทียบกับความต้องการในปีศาจที่เรียกว่าปีศาจกระตุนของ เออร์ชเบอร์ก

ส่วนทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ นั้นอาจเปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำของ มาส์โลว์ และปีศาจคำฉุนของ เออร์ชเบอร์ก และทฤษฎี X ก็อาจเปรียบเทียบกับความต้องการระดับสูงของมาส์โลว์ และปีศาจกระตุนของ เออร์ชเบอร์ก

ปีศาจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากทฤษฎีแต่ละทฤษฎีแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปีศาจหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ดังแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

กลเมอร์ กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงานที่ให้ความรู้สึกที่นำเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งชายและหญิงมักจะมีความรู้สึกว่า ความมั่นคงปลอดภัยเป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนั้นจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง พบว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง รายได้ และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง หรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะตัดสินกับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะที่แท้จริงของงานที่เก่า องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาถนัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก

6. การควบคุมดูแลหรือผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าชาย แต่หากการบังคับบัญชานั้นไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน องค์ประกอบนี้ก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานนี้มีความสำคัญต่อผู้ชายและผู้แต่งงานแล้วมาก

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ (ศรีเรือน โภคสวัสดิ์ 2527 : 21-22 อ้างอิงมาจาก Gilmer, 1966 : 279-283)

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาของเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White - collar workers) พบว่า บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะ จำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้เนื่องมาจากปัญหาภาระการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่

3. อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ เล่มียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานดี จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับกับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน กล่าวคือให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงที่สุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนี้จะเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Harrell, 1964 : 260-262)

กิลเมอร์ ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้คือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานที่เขากำลังจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดี มีความคล่องตัว สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดได้ตรงกลางแก่ละ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข และเขาจะมีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเอง และจุดมุ่งหมายที่เขาตั้งไว้ตรงกันข้ามกับบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เขาจะไม่รู้จักวิธีการปรับตัวเองให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่มีมองดูสภาพที่เป็นจริงของจุดมุ่งหมายที่ตนเลือก ไม่สามารถเอาชนะต่ออุปสรรครอบตัว อีกทั้งชอบกล่าวโทษ ต่ำทณผู้อื่น ไม่ยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดของตนเอง บุคคลประเภทนี้นอกจากจะรู้สึกไม่พึงพอใจในงานของเขาแล้ว ยังไม่พอใจต่อตัวเองด้วย (Gilmer, 1970 : 256)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์เท่าที่ปรากฏมีทั้งที่เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่ทำงานในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ และงานวิจัยเชิงเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานต่างฝ่ายกันดังนี้

ปี ค.ศ. 1974 เฟลท และ สโตน ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่เป็นชาวอเมริกัน 162 คน และชาวแคนาดา 75 คน การศึกษาครั้งนี้กระทำขึ้นขณะที่กลุ่มตัวอย่างเข้าประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องแรงจูงใจวิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะต้องเขียนบรรยายเหตุการณ์เวลาทำงานที่ตนรู้สึกไม่ดีหรือไม่ดีเป็นพิเศษ พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลว่าทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น จากนั้นผู้วิจัยจะนำคำตอบไปวิเคราะห์ จัดลำดับให้อยู่ในขอบเขตของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยก้าวหน้ แล้วนำมาอธิบายอีกครั้ง ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ และรู้สึกไม่พอใจมากกว่านโยบายการบริหารงานห้องสมุด การบังคับบัญชา และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ดังนั้นปัจจัยจูงใจในการทำงานก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ถ้าปัจจัยเหล่านี้หายไปจากสภาพแวดล้อม การทำงานก็จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนสภาพการบังคับบัญชาก็ไม่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่หากสภาพการบังคับบัญชานั้นดีอาจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งตรงกับข้อสรุปตามทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอรัลด์เบอร์ก (Plate and Stone. 1974 : 97-100)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1975 ฉลิเตอร์ ได้ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเฉพาะ จำนวน 310 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดปัจจัยห้าประการ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การ

เลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์หญิงมีความสุขในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ชาย แม้ว่าบรรณารักษ์ชายจะได้รับเงินเดือน และตำแหน่งในทางการบริหารสูงกว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนมีความสุขในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดอีกสองประเภท เพราะพวกเขามีความรู้สึกว่า มีความสามารถและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเหมาะสมกับงานที่ทำ ต่างกับบรรณารักษ์ห้องสมุดอีกสองประเภท ซึ่งมีความจำเป็นต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะวิชา ทำให้ต้องกอบหาความรู้ที่เก็บเพิ่มเติมอยู่เสมอ (Minitier. 1976 : 5090-A-5091-A)

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีผู้ศึกษาไว้ในปี ค.ศ. 1973 โดย วาห์บะ ได้ศึกษาถึงความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยทดสอบกับทฤษฎีของมาล์โลว์ และทฤษฎีของเฮอรัลด์เบอร์ริก ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน และนอกจากนี้ยังมีแบบสอบถามวัดการปฏิบัติงาน แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการทำงาน และแบบสอบถามวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยส่งแบบสอบถามทั้งสี่แบบให้บรรณารักษ์ จำนวน 202 คนตอบ โดยจำแนกออกเป็น บรรณารักษ์งานด้านเทคนิค บรรณารักษ์งานด้านบริการ และผู้บริหารห้องสมุด ผลการศึกษาบ่งชี้ว่า บรรณารักษ์รู้สึกไม่พอใจอย่างปึงต่อการเลื่อนตำแหน่งเงินเดือน และควรมีไม่ปลอดภัยในการทำงาน บรรณารักษ์หญิงมีความไม่พึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ชายในเรื่องของงานการบังคับบัญชา เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง บรรณารักษ์หญิงแสดงความต้องการในสิ่งที่ขาดหรือบกพร่อง ไม่สูงกว่าบรรณารักษ์ชายในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการยกย่องในสังคม การเป็นอิสระ และความก้าวหน้าตามความคิด แต่บรรณารักษ์หญิงแสดงความพึงพอใจใกล้เคียงกับบรรณารักษ์ชายในเรื่องเพื่อนร่วมงานและความต้องการทางด้านสังคม

ผู้อำนวยการห้องสมุดมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์งานเทคนิคและบรรณารักษ์งานบริการในเรื่องงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน เพื่อนร่วมงาน และความต้องการความปลอดภัย ส่วนบรรณารักษ์งานบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ระหว่างบรรณารักษ์สองกลุ่มที่กล่าวไปแล้ว

ความพึงพอใจเรื่องงาน การบังคับบัญชา การเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในระดับกลาง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกอยู่ในลักษณะลบ แต่ความพึงพอใจในการทำงานกลับไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ หรือความมีอาวุโสในการทำงาน

อย่างไรก็ดีผลการวิเคราะห์ข้อมูลมิได้สนับสนุนสมมติฐานตามทฤษฎีของมาส์โลว์ และเฮอรัลด์เบอร์ริก เนื่องจากปัจจัยของงานทั้งภายในและภายนอกต่างก็มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจสูงมาก (Wahba, 1973 : 6367-A)

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีกชิ้นหนึ่งเป็นของวอห์น และ ดันน์ ซึ่งทำการศึกษาในปี ค.ศ. 1974 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 6 แห่ง ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน ชื่อ Job Description Index (JDI) โดยวัดปัจจัยห้าประการ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์ จำนวน 265 คน แยกตามตัวแปรแผนกของหน่วยงาน เพศ เงินเดือนระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์แยกตามส่วนแผนกในแต่ละปีคล้ายไม่มีความแตกต่างกัน และพบว่าการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ (Vaughn and Dunn, 1974 : 163-177)

งานวิจัยซึ่งเปรียบเทียบความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในหน่วยงานแต่ละฝ่ายได้แก่ งานวิจัยของ วินเซนต์ ในปีค.ศ. 1974 เขาได้วิจัยเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในแง่โครงสร้างของหน่วยงาน โดยตั้งคำถามเฉพาะว่า "งานที่ท่านทำเป็นประจํา งานใดที่ท่านรู้สึกสนุกและอยากทำมากที่สุด" ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ จำนวน 3 ใน 4 ของผู้ตอบแบบสอบถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ และรู้สึกสนุกกับงานที่ทำมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาวัสดุและทำบัตรรายการ วินเซนต์ ได้สรุปว่าที่เป็นดังนี้เนื่องจากโครงสร้างของงานจัดหาวัสดุและทำบัตรรายการมีกฎเกณฑ์ที่ต้องยึดถือมากที่สุดทำให้บรรณารักษ์ไม่ชอบ (เปล่งศรี อังคนันท์ 2526 : 49-50 อ้างอิงมาจาก Vincent, 1974 : 8, 37-39)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1976 ชิว ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ จำนวน 183 คน กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 170 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัย 94 แห่ง ข้อมูลรวบรวมจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) วัตถุประสงค์ 20 ประการ ผลการศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นแต่ละปัจจัย พบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในปัจจัยความคิดริเริ่มในการทำงาน การบริการสังคม โอกาสที่จะได้ทำงานในลักษณะต่าง ๆ กันอยู่ตลอดเวลา สภาพการทำงาน และคุณธรรมในการทำงาน ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ ในปัจจัยค่าตอบแทนในการทำงาน (Chwe, 1976 : 1854-A)

ปี ค.ศ. 1979 เคลเลีย ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ละมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่เพิ่งจะเริ่มทำงาน โดยทดสอบกับตัวแปรเพศ และประเภทของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ทำงานอยู่ ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความต้องการด้านอาชีพ ความเข้าใจ เกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมของงาน และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) วัตถุประสงค์ 20 ประการ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์ที่เพิ่งจบการศึกษาชั้นปริญญาตรีและเพิ่งจะเริ่มเข้าทำงานในห้องสมุดได้ประมาณ 6-18 เดือน กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 314 คน แยกเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ บรรณารักษ์งานบริการในห้องสมุดประชาชน บรรณารักษ์บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และบรรณารักษ์งานเทคนิคห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลปรากฏว่าบรรณารักษ์ทั้ง 5 กลุ่ม มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในปัจจัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ การบริการสังคม และสถานภาพทางสังคม กล่าวคือ บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ ในด้านความคิดริเริ่ม

สามารถลดระดับส่วนเกินของความมั่นใจในตนเองของเขาให้อยู่ในระดับพอดี ซึ่งจะส่งผลดีช่วยให้เขาสามารถทำงานด้านบริหารหรือบังคับบัญชาให้เป็นที่พอใจแก่คนทั่วไปได้ สำหรับบรรณารักษ์ที่มีความมั่นใจในตนเองน้อยเกินไป หากได้รับการฝึกให้มีความมั่นใจในตนเองเพิ่มขึ้นแล้ว จะทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจมากขึ้นในปัจจัยลักษณะของงาน (Stead and Scamell, 1980 : 380-389)

งานวิจัยในประเทศ

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์เท่าที่ปรากฏในประเทศมีเพียง 4 เรื่อง ดังนี้

พ.ศ. 2516 ลุ่ม นิลเชษฐ์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับขวัญของบรรณารักษ์สังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์หรือครูที่หน้าที่บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาลในส่วนกลาง 67 คน และในส่วนภูมิภาค 132 คน ผลปรากฏว่า ขวัญของบรรณารักษ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่ทำให้ขวัญแตกต่างกันคือ เพศ ซึ่งพบว่า ขวัญของเพศหญิงดีกว่าเพศชาย ส่วนตัวแปรสถานที่ทำงาน อายุ เงินเดือน และวุฒิที่แตกต่างกัน มิได้ทำให้ขวัญแตกต่างกันแต่ประการใด (ลุ่ม นิลเชษฐ์ 2516 : 36-39)

ต่อมา อุไรพรรณ หล่อศรี ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 12 แห่ง โดยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีไปยังบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ จำนวน 58 คน และบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจำนวน 27 คน ผลปรากฏว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายนั้นสัมพันธ์กัน และแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน อันเป็นผลส่งผลให้ความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงหรือต่ำได้ และปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นคือ ปัจจัยเกี่ยวกับให้บริการทางสังคม ปัจจัยที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ คือ สถานภาพทางสังคม และภาวะความเครียดต่าง ๆ ปัจจัยที่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม คือ สถานะและความเครียดต่าง ๆ ในการทำงาน ปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจสูงเรียงตามลำดับคือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความไม่พอใจในปัจจัยเกี่ยวกับหัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม การยอมรับนับถือนโยบายของห้องสมุด ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง และสถานภาพทางสังคม (อุไรพรธนะ หล่อศิริ 2524 : ง.-จ.)

การศึกษาเปรียบเทียบเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นของ เป็ล่งศิริ อิงคณินท์ ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ชื่อเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย กระทำโดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์จากมหาวิทยาลัยทั้ง 14 แห่ง จำนวน 332 คน ผลปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจน้อยอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์เรียงลำดับดังนี้ คือ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน (เป็ล่งศิริ อิงคณินท์ 2526 : ง.-จ.)

งานวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
คือ งานวิจัยของ ศรีเรือน โภคัลวัฒน์ เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด
มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครทั้ง 8 แห่ง จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม
ข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ และแบบสอบถามความพึงพอใจใน
การทำงาน ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่ม
ต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของ
บรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่ม โดยแยกตามหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และ
สภาพสมรสแล้วก็ตาม และบรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างก็มีอันดับความพึงพอใจในการทำงานที่สอดคล้อง
กัน คือ ความพอใจในการทำงานในปีวิจัยลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการ
ปกครองบังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน ตามลำดับ
นอกจากนี้ ยังพบว่า คุณภาพการทำงาน หน้าที่การงาน ระดับการศึกษา อายุการเป็น
บรรณารักษ์ และสถานภาพสมรสที่ต่างกันของบรรณารักษ์ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึง
พอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ปีวิจัย (ศรีเรือน โภคัลวัฒน์
2527 : ไม่มีเลขหน้า)

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรซึ่งเป็นข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ ทำวาลูกศร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานราชการไม่ต่ำกว่า 1 ปี โดยกลุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 75 ปรากฏว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานราชการไม่ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 109 คน จากประชากรทั้งหมด 143 คน เมื่อกลุ่มแบบแบ่งชั้นเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 75 จึงได้บรรณารักษ์ 44 คน และเจ้าหน้าที่ 38 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน

คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระยะเวลาปฏิบัติงานราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ เป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ มีหัวข้อเกี่ยวกับหมวดหมู่ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งตอบแทน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานและผู้ร่วมงาน คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ตามแนวของอุนารานและซาลูซซี (Dunathan and Saluzzi, 1980 : 18) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่พึงพอใจ	ให้คะแนนเท่ากับ 1
พึงพอใจเล็กน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
พึงพอใจพอสมควร	ให้คะแนนเท่ากับ 3
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 4

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 7
พึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 6
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 5

การพิจารณาระดับความพึงพอใจ พิจารณาจากพิสัยคะแนนของแบบสอบถามได้ เกณฑ์ในการตัดสิน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 3.00	จัด เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 3.01 - 5.00	จัด เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 5.01 - 7.00	จัด เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

- 2.1 ศึกษา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี และวิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ศึกษาข้อสอบต่าง ๆ ที่ทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากเอกสารต่าง ๆ
- 2.3 สัมภาษณ์บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ของกองหอสมุดแห่งชาติ เพื่อได้ข้อมูลอันเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 2.4 ผู้วิจัยคัดหมวดหมู่ข้อสอบที่จะถามความรู้สึกของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 4 หมวดหมู่ข้อสอบ คือ ลักษณะงาน สิ่งตอบแทน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน และผู้ร่วมงาน
- 2.5 ศึกษาทฤษฎีของมาส์โลว์ และแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตุณาราน และซาลูซซี ซึ่งสร้างขึ้นโดยฮิตทฤษฎีของมาส์โลว์ (Dunathan and Saluzzi. 1980 : 18)
- 2.6 สร้างแบบสอบถามตามทฤษฎีของข้อ 2.5 และสร้างเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และสภาพการทำงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติตามข้อมูลที่ได้จากข้อ 2.1-2.4 ได้แบบสอบถาม จำนวน 40 ข้อ โดยจำแนกตามหมวดหมู่ข้อสอบ ดังนี้

ปัจจัยลักษณะงาน	ข้อ 1-11
ปัจจัยสิ่งตอบแทน	ข้อ 12-24
ปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน	ข้อ 25-29
ปัจจัยผู้ร่วมงาน	ข้อ 30-40

2.7 ทหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามแบบ Concurrent Validity โดยใช้ Known - Group technique โดยขอความกรุณาจากผู้อำนวยการกองหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ให้พิจารณาข้าราชการที่มีสมรรถภาพในการทำงานสูง จำนวน 15 คน และข้าราชการทั่วไปอีก จำนวน 15 คน เพื่อให้ทดสอบแบบสอบถาม โดยถือว่า กลุ่มที่มีสมรรถภาพในการทำงานสูง คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานมาก ในทางตรงกันข้ามกลุ่มข้าราชการทั่วไป คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย แล้วนำแบบสอบถามที่นำไปถามข้าราชการทั้งสองกลุ่มมาทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย กรณีที่ทดสอบแล้ว ปรากฏว่า หมวดปัจจัยใดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ก็คือหมวดนั้นสามารถแยกข้าราชการที่มีความพึงพอใจมากและน้อยออกจากกันได้ ซึ่งถือว่า มี Concurrent Validity (Cronbach, 1970 : 108) ส่วนหมวดปัจจัยใดที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญก็จะนำมาปรับปรุงข้อคำถามต่อไป

จากผลการทดสอบคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทั้งสองกลุ่ม ปรากฏว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 4 หมวดหมู่ปัจจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยลักษณะงาน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ	.01
ปัจจัยสิ่งตอบแทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ	.01
ปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ	.05
ปัจจัยผู้ร่วมงาน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ	.05

นั่นคือแบบสอบถามทั้ง 4 หมวดปัจจัย สามารถแยกข้าราชการที่มีความพึงพอใจมากและน้อยออกจากกันได้ ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง

2.8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธี Split-half ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองแก่ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ ทำวสุกรี ระหว่างวันที่ 6-17 ตุลาคม 2527 โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 82 ฉบับ ได้รับคืนมา 82 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ จำแนกตามจำนวน ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
บรรณารักษ์	44	44	100.0
เจ้าหน้าที่	38	38	100.0
รวม	82	82	100.0

ตาราง 4 การจำแนกแบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์ตามตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 10 ปี	37	45.1
	10-20 ปี	39	47.6
	20 ปีขึ้นไป	6	7.3
รวม		82	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา	19	23.2
	อนุปริญญา	17	20.7
	ปริญญาตรี	36	43.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	12.2
รวม		82	100.0
ตำแหน่งงาน	ระดับผู้บริหาร	12	14.6
	ข้าราชการทั่วไป	70	85.4
รวม		82	100.0
ประเภทของงาน	บริหารทั่วไป	17	20.7
	เทคนิค	33	40.3
	บริการ	32	39.0
รวม		82	100.0

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

คัด เลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 82 ฉบับ มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ จำแนกตามตัวแปร โดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ระดับความพึงพอใจของข้าราชการในแต่ละหมวดหมู่บัญชี ด้วยเกณฑ์ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 -3.00	จัดเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 3.01 -5.00	จัดเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 5.01 -7.00	จัดเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมาก

4. จัดอันดับความพึงพอใจ โดยจำแนกตามหมวดหมู่บัญชี
5. ทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบบัญชีที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน

5.1 สมมติฐานข้อ 1 ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ทดสอบโดยใช้ F-test

5.2 สมมติฐานข้อ 2 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ทดสอบโดยใช้ F-test

5.3 สมมติฐานข้อ 3 ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ทดสอบโดยใช้ t-test

5.4 สมมติฐานข้อ 4 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานประเภทที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ทดสอบโดยใช้ F-test

หมายเหตุ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test เมื่อพบว่า แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้ใช้วิธีของ นิวแมน ทูลส์ เพื่อตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

6. ประมวลปัญหาในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หาโดยวิธีแบ่งครึ่ง (Split-half) โดย
คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

$$r_{hh} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(ยูคลีร์ วงศ์รัตน์ 2525 : 168)

เมื่อ	N	แทน	จำนวนข้อสอบ	
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X	
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ Y	
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X	แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ Y	แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X	และ Y คูณกันแต่ละคู่

จากนั้นหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรของ Spearman-Brown

$$r_{tt} = \frac{2r_{hh}}{1 + r_{hh}}$$

(วิเชียร เกตุสิงห์ 2524 : 127)

เมื่อ r_{hh} แทน ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมข้อดี กับคะแนนรวมข้อดี

1.2 ความเที่ยงตรงใช้ Known - group technique เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{(n_H - 1) S_H^2 + (n_L - 1) S_L^2 \left(\frac{1}{n_H} + \frac{1}{n_L} \right)}{n_H + n_L - 2}}}$$

$$df = n_H + n_L - 2$$

(ผู้ศรี วงศ์รัตนะ 2525 : 119)

\bar{X}_H, \bar{X}_L	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มสูงและต่ำตามลำดับ
S_H^2, S_L^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มสูงและต่ำ ตามลำดับ
n_H, n_L	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มสูงและต่ำ ตามลำดับ

2. การทดสอบสัมผัฐาน

2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติตามลักษณะ ระยะ

เวลาปฏิบัติงานราชการ ระดับการศึกษา และประเภทของงาน ใช้ ANOVA โดยใช้สูตร

$$F = \frac{M S_{\text{between}}}{M S_{\text{within}}}$$

(Lindquist. 1956 : 56)

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
	$M S_{\text{between}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	$M S_{\text{within}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ นิวแมน คูลส์ (Newman - Keuls Method)

(ยูคส์ วงศ์รัตนะ 2525 : 162-167)

2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ ตามลักษณะตำแหน่งงาน ใช้ t-test โดยมีสูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

(ยูคส์ วงศ์รัตนะ 2525 : 119)

เมื่อ	\bar{X}_1 , \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่ม 1 และกลุ่ม 2 ตามลำดับ
	S_1^2 , S_2^2	แทน	ความแปรปรวนแปรของคะแนนของกลุ่ม 1 และกลุ่ม 2 ตามลำดับ
	n_1 , n_2	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม 1 และกลุ่ม 2 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกของการ เสนอตารางและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย ได้ใช้สัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
S^2	แทนความแปรปรวน
SS	แทน Sum of Square
MS	แทน Mean Square
df	แทน degree of freedom
t	แทนค่าที่จะใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทนค่าที่จะใช้พิจารณาใน F-distribution

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จำนวนเป็นรายข้อตามหมวดหมู่บ้ลชัย
2. ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จำนวนตามบ้ลชัยต่าง ๆ
3. ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อบ้ลชัยต่าง ๆ ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จำนวนตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน

4. เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน

5. ประมวลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จำแนกเป็นรายข้อตามปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยสิ่งตอบแทน ปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน และปัจจัยผู้ร่วมงาน ปรากฏผลดังตาราง 5-8 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายข้อของปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย
1. พื่อใจที่ปริมาณงานในควมรับผิดชอบมีความพอเหมาะกะกับกำลังความสามารถ	4.12
2. พื่อใจที่มีอิสระในการทำงานในหน้าที่ของท่าน	4.31
3. พื่อใจที่ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่ม	4.32
4. พื่อใจที่มีโอกาสได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในตำแหน่งงานของท่าน	4.55
5. พื่อใจที่ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านไม่ต้องมีการตัดสินใจ	2.77
6. พื่อใจที่มีโอกาสแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	4.48

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย
7. พอใจที่ได้รับข่าวสารข้อมูลอย่างเพียงพอเกี่ยวกับแผนงานและนโยบายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของท่าน	3.85
8. พอใจที่มีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่าน	4.29
9. พอใจที่งานประจำที่ท่านทำตรงกับความรู้และความต้องการของหน่วยงาน	4.85
10. พอใจที่ลักษณะงานที่ท่านมีโอกาสได้ใช้ความสามารถเฉพาะตามที่ท่านมีอยู่ และภูมิใจในตำแหน่งงานของท่าน	4.77
11. พอใจที่มีกฎ ระเบียบ และวาระปฏิบัติงานที่แน่นอนซึ่งทำให้ท่านสามารถรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	4.20
เฉลี่ยรวม	4.23

จกตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.23) เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมีเพียงข้อเดียว (ค่าเฉลี่ย 2.77) ส่วนข้ออื่น ๆ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.85-4.85) สำหรับข้อที่ได้ค่าสูงสุดคือ พอใจที่งานประจำที่ท่านทำตรงกับความรู้และความต้องการของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.85) ส่วนข้อที่ได้ค่าต่ำสุดคือ พอใจที่ตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ต้องมีการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำแนกเป็นรายข้อของปัจจัยสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย
1. พึงพอใจต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่ตามตำแหน่งงานของท่าน	3.92
2. พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในฝ่ายนี้ เปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าทั้งด้านส่วนตัวและหน้าที่การงาน	3.82
3. พึงพอใจตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านมีความสำคัญ	4.48
4. พึงพอใจมีโอกาสนำหน้าในหน้าที่รับผิดชอบเท่าที่ความสามารถของท่านจะอำนวยให้	4.16
5. พึงพอใจตำแหน่งงานท่านได้รับการยอมรับว่า เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญ	4.07
6. พึงพอใจมีโอกาสนำหน้าไปได้ไกลเท่าที่ความสามารถของท่านจะอำนวยให้	3.89
7. พึงพอใจเพื่อนร่วมงานตระหนักถึงความสำคัญของท่าน	4.39
8. พึงพอใจบุคคลอื่นให้เกียรติและให้ความนับถือในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	4.20
9. พึงพอใจมีโอกาสดำเนินการอบรม หรือร่วมประชุม สัมมนา ศึกษาน หรือศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของท่าน	4.44
10. พึงพอใจรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	3.92
11. พึงพอใจรายได้จากการทำงานในหน้าที่ของท่านพอเพียงที่จะเลี้ยงดูตนเอง และครอบครัวให้มีความสุขความเจริญก้าวหน้า	3.43
12. พึงพอใจข้าราชการในหอสมุดมีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบตามความสามารถของแต่ละบุคคล	3.60
13. พึงพอใจมีโอกาสนำหน้าในวิชาชีพมากกว่าที่ควรในสภาวะการงานปัจจุบันของท่าน	3.84
เฉลี่ยรวม	4.01

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อบัณฑิตซึ่งตอบสนองของข้าราชการ กองหอสมุดแห่งชาติมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.01) เมื่อพิจารณาแยก รายข้อ พบว่า ทุกข้อต่างก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48-4.48) สำหรับข้อ ที่ได้ค่าสูงสุดคือ พพอใจที่ตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ส่วนข้อที่ได้ค่าต่ำสุดคือ พพอใจที่รายได้จากการทำงานในหน้าที่พอเพียงที่จะเลี้ยงตนเอง และครอบครัวให้มีความอยู่ ตามควรแก่สภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ส่วนแยกเป็นรายข้อของบัณฑิตสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน	ค่าเฉลี่ย
1. พพอใจที่หน่วยงานของท่านตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการ เดินทางไป-กลับ และติดต่องาน	5.09
2. พพอใจที่การสััดและการรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงานของท่าน เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.92
3. ความพอใจต่อการบริการด้าน เครื่องใช้และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในหน่วยงาน เช่น พัดลม น้ำใช้	3.88
4. ความพอใจต่อสวัสดิการที่หน่วยงานให้แก่ท่าน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร หรือเงินอุดหนุนอย่างอื่นตามสิทธิ	4.18
5. พพอใจที่หน่วยงานของท่านช่วยเหลือและเอาใจใส่ต่อทุกข้อปัญหา ส่วนตัว เช่น ประสบบุบติเหตุ หรือบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต	4.22
เฉลี่ยรวม	4.46

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.46) เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีเพียงข้อเดียว (ค่าเฉลี่ย 5.09) ส่วนข้ออื่น ๆ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.88-4.92) สำหรับข้อที่ได้ค่าสูงสุดคือ พอลใจที่หน่วยงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 5.09) ส่วนข้อที่ได้ค่าต่ำสุดคือ ความพอใจต่อการบริการด้านเครื่องใช้และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหน่วยงาน เช่น พัดลม น้ำใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายข้อของปัจจัยผู้ร่วมงาน

ปัจจัยผู้ร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย
1. พอลใจที่ผู้บังคับบัญชาได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของท่าน	4.20
2. พอลใจที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอคำแนะนำต่อผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า	3.92
3. พอลใจที่ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยท่านเมื่อท่านทำงานดี	4.28
4. พอลใจที่ตำแหน่งของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ช่วยเหลือผู้อื่น	4.61
5. พอลใจที่งานของท่านเปิดโอกาสให้ได้แสดงมนุษยสัมพันธ์ของท่านได้มาก	4.60
6. ความพอใจต่อการช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อท่านเมื่อท่านประสบปัญหาในหน้าที่การงาน	4.24
7. พอลใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานของท่าน เช่น การไปท่องเที่ยว อภิเษก เป็นต้น	4.11
8. พอลใจที่เพื่อนร่วมงานยอมรับท่านเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม	4.85
9. พอลใจที่ตำแหน่งของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีเพื่อนสนิท	4.40

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยผู้ร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย
10. พอใจที่การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในฝ่ายเดียวกันเป็นไปด้วยความราบรื่น	4.63
11. พอใจที่การปฏิบัติงานของท่านได้รับความร่วมมือ <u>และการ</u> ประสานงานกันอย่างดีกับงานฝ่ายอื่น ๆ ในหอสมุด	4.59
เฉลี่ยรวม	4.40

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยผู้ร่วมงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.40) เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่า ทุกข้อต่างก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน (3.92-4.83) สำหรับข้อที่ได้ค่าสูงสุดคือ พอใจที่เพื่อนร่วมงานยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 4.83) ส่วนข้อที่ได้ค่าต่ำสุดคือ พอใจใช้โอกาสแสดงความคิดเห็นและ เสนอคำแนะนำต่อผู้ที่ใต้ตำแหน่งสูงกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

2. ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 ระดับและอันดับความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
ลักษณะงาน	4.23	ปานกลาง	3
สิ่งตอบแทน	4.01	ปานกลาง	4
สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน	4.46	ปานกลาง	1
ผู้ร่วมงาน	4.40	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	4.28	ปานกลาง	

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.28) เมื่อพิจารณาแยกรายปัจจัยก็พบว่า ทุกปัจจัยต่างก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.01-4.46) ยกเว้นกันสำหรับปัจจัยที่ได้ค่าสูงสุด คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) ส่วนปัจจัยที่ได้ค่าต่ำสุด คือ ปัจจัยสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

3. ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จำแนกตาม ระยะเวลาปฏิบัติราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน ปรากฏผลดังตาราง 10-13

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ของข้าราชการ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการ

ปัจจัย	ระยะเวลาปฏิบัติราชการ								
	ต่ำกว่า 10 ปี			10-20 ปี			20 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	ระดับ	อันดับ
ลักษณะงาน	3.92	ปานกลาง	3	4.49	ปานกลาง	3	4.41	ปานกลาง	3
สิ่งตอบแทน	3.70	ปานกลาง	4	4.31	ปานกลาง	4	3.99	ปานกลาง	4
สภาพแวดล้อม	4.194	ปานกลาง	1	4.66	ปานกลาง	1	4.77	ปานกลาง	1
ผู้ร่วมงาน	4.191	ปานกลาง	2	4.56	ปานกลาง	2	4.62	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	4.00	ปานกลาง	3	4.51	ปานกลาง	1	4.42	ปานกลาง	2

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจรวมทุกปัจจัยของข้าราชการ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม โดยข้าราชการกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการ 10-20 ปี เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่ำกว่า 10 ปี เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

เมื่อพิจารณาารายปัจจัย พบว่า ข้าราชการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.70-4.77) ข้าราชการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.191, 4.66, 4.77) ข้าราชการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.70, 4.31, 3.99)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ของข้าราชการระดับการศึกษา

ปัจจัย	ระดับการศึกษา											
	ต่ำกว่าอนุปริญญา			อนุปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	ระดับ	อันดับ
ลักษณะงาน	4.42	ปานกลาง	3	4.09	ปานกลาง	4	4.300	ปานกลาง	4	3.83	ปานกลาง	2
สิ่งตอบแทน	4.11	ปานกลาง	4	4.68	ปานกลาง	1	4.301	ปานกลาง	3	3.32	ปานกลาง	4
สภาพแวดล้อม	4.73	ปานกลาง	1	4.45	ปานกลาง	2	4.39	ปานกลาง	2	4.18	ปานกลาง	1
ผู้ร่วมงาน	4.49	ปานกลาง	2	4.42	ปานกลาง	3	4.56	ปานกลาง	1	3.64	ปานกลาง	3
เฉลี่ยรวม	4.44	ปานกลาง	1	4.41	ปานกลาง	2	4.39	ปานกลาง	3	3.74	ปานกลาง	4

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจโดยรวมทุกปัจจัยของข้าราชการกองหอสมุด แห่งชาติที่สำเนาตามระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่ม โดยกลุ่มที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสูงสุด คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย 4.44) ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับต่ำสุด คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.74)

เมื่อพิจารณาารายปัจจัย พบว่า ข้าราชการทั้ง 4 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32-4.73) โดยข้าราชการที่มีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงานเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.11) ข้าราชการที่มีศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) ข้าราชการที่มีศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยผู้ร่วมงานเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.300) ข้าราชการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงานเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ของข้าราชการ
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัย	ตำแหน่งงาน					
	ระดับผู้บริหาร			ข้าราชการทั่วไป		
	\bar{X}	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	ระดับ	อันดับ
ลักษณะงาน	4.87	ปานกลาง	3	4.12	ปานกลาง	3
สิ่งตอบแทน	4.97	ปานกลาง	2	3.85	ปานกลาง	4
สภาพแวดล้อม	4.72	ปานกลาง	4	4.41	ปานกลาง	1
ผู้ร่วมงาน	5.14	มาก	1	4.27	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	4.93	ปานกลาง	1	4.16	ปานกลาง	2

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจรวมทุกปัจจัยของข้าราชการ จำแนกตามตำแหน่งงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 2 กลุ่ม โดยข้าราชการระดับผู้บริหาร เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มข้าราชการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.93 และ 4.16)

เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ข้าราชการทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.85-4.97) ยกเว้น ความพึงพอใจของระดับผู้บริหารต่อปัจจัยผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 5.14) ข้าราชการระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) ข้าราชการทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ของข้าราชการ

จำแนกตามประเภทของงาน

ปัจจัย	ประเภทของงาน								
	บริหารทั่วไป			เทคนิค			บริการ		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
ลักษณะงาน	4.86	ปานกลาง	4	3.92	ปานกลาง	3	4.21	ปานกลาง	3
สิ่งตอบแทน	4.91	ปานกลาง	3	3.64	ปานกลาง	4	3.91	ปานกลาง	4
สภาพแวดล้อม	4.94	ปานกลาง	2	4.17	ปานกลาง	1	4.49	ปานกลาง	1
ผู้ร่วมงาน	5.16	มาก	1	4.07	ปานกลาง	2	4.34	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	4.97	ปานกลาง	1	3.95	ปานกลาง	3	4.24	ปานกลาง	2

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจรวมทุกปัจจัยของข้าราชการที่จำแนกตามประเภทของงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่ม โดยกลุ่มงานบริหารทั่วไปมีความพึงพอใจเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.97) และกลุ่มงานเทคนิคมีความพึงพอใจเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.95)

เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ข้าราชการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.64-4.94) ยกเว้น ความพึงพอใจของกลุ่มงานบริหารทั่วไปต่อปัจจัยผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 5.16) ข้าราชการกลุ่มงานบริหารทั่วไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ข้าราชการกลุ่มงานเทคนิคและงานบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเป็นอันดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.17 และ 4.49 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนเป็นอันดับต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.91 ตามลำดับ)

4. เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน ปรากฏผลดังตาราง 14-17

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยแต่ละด้านของข้าราชการที่ระยะเวลาปฏิบัติราชการต่ำกว่า 10 ปี 10-20 ปี และ 20 ปีขึ้นไป

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.551	3.275	3.237
	ภายในกลุ่ม	79	79.932	1.012	
สิ่งตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.189	3.594	2.559
	ภายในกลุ่ม	79	110.692	1.405	
สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.674	2.337	1.816
	ภายในกลุ่ม	79	101.668	1.287	
ผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.950	1.475	1.429
	ภายในกลุ่ม	79	81.543	1.032	

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยแต่ละด้าน
ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.823	0.941	0.877
	ภายในกลุ่ม	78	83.661	1.073	
สิ่งตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	9.725	3.242	2.332
	ภายในกลุ่ม	78	108.426	1.390	
สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.288	0.763	0.572
	ภายในกลุ่ม	78	104.054	1.334	
ผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.858	2.286	2.297
	ภายในกลุ่ม	78	77.635	0.995	

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงาน สิ่งตอบแทน สภาพ
แวดล้อมเกี่ยวกับงาน และผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ
ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยแต่ละด้าน
ของข้าราชการระดับผู้บริหาร และข้าราชการทั่วไป

ปัจจัย	ผู้บริหาร (n = 12)		ข้าราชการทั่วไป (n = 70)		t
	\bar{X}	S^2	\bar{X}	S^2	
ลักษณะงาน	4.87	0.77	4.12	1.04	2.40*
สิ่งตอบแทน	4.97	0.96	3.8	1.17	3.13**
สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน	4.72	1.08	4.41	1.16	0.85
ผู้ร่วมงาน	5.14	0.78	4.27	1.01	2.82**

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า

1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานระดับผู้บริหาร และข้าราชการทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการทั่วไป $4.87 > 4.12$

2. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานระดับผู้บริหาร และข้าราชการทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทน และปัจจัยผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการทั่วไป

3. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานระดับผู้บริหาร และข้าราชการทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานไม่ต่างกัน

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยแต่ละด้าน
ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านบริหารทั่วไป เทคนิค และบริการ

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.835	1.917	5.068**
	ภายในกลุ่ม	79	76.649	0.970	
สิ่งตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	18.546	9.273	7.355**
	ภายในกลุ่ม	79	99.605	1.261	
สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.752	3.376	2.678
	ภายในกลุ่ม	79	99.590	1.261	
ผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	13.621	6.810	7.591**
	ภายในกลุ่ม	79	70.873	0.897	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า

1. ข้าราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านบริหารทั่วไป เทคนิค และบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน และปัจจัยผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างในแต่ละปัจจัยที่แตกต่างกันจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ นิวแมน-คูลลี ดังปรากฏในตาราง 18-20

* 2. ข้าราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านบริหารทั่วไป เทคนิค และบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ข้าราชการที่รับผิดชอบงานประเภทที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยลักษณะงานของข้าราชการที่
รับผิดชอบงานประเภทที่ต่างกัน

ประเภทของงาน	ค่าเฉลี่ย		
	เทคนิค	บริการ	บริหารทั่วไป
	3.92	4.21	4.86
เทคนิค	-	0.29	0.94**
บริการ		-	0.65
บริหารทั่วไป			-
r		2	3
q 99 (r, 79)		3.76	4.28
$\sqrt{\frac{MS_w}{n}}$ q 99 (r, 79)		0.742	0.844

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ข้าราชการด้านบริหารทั่วไปมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการด้านเทคนิค ส่วนข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการ บริการและบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยสิ่งตอบแทนของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ประเภทที่ต่างกัน

ประเภทของงาน	เทคนิค			บริการ		บริหารทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย	3.64	3.91	4.91			
เทคนิค	3.64	-	0.27	1.27**			
บริการ	3.91		-	1.00**			
บริหารทั่วไป	4.91			-			
r			2	3			
q 99 (r, 79)			3.76	4.28			
$\sqrt{\frac{MS_w}{n}}$ q 99 (r, 79)			0.846	0.963			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริหารทั่วไป บริการและบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการด้านบริหารทั่วไปมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการด้านเทคนิคและบริการ ส่วนข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยผู้ร่วมงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานประเภทที่ต่างกัน

ประเภทของงาน	ประเภทที่ต่างกัน			
	ค่าเฉลี่ย	เทคนิค	บริการ	บริหารทั่วไป
	ค่าเฉลี่ย	4.07	4.34	5.16
เทคนิค	4.07	-	0.27	1.09**
บริการ	4.34		-	0.82**
บริหารทั่วไป	5.16			-
r			2	3
q 99 (r, 79)			3.76	4.28
$\sqrt{\frac{MS_w}{n}}$ q 99 (r, 79)			0.713	0.812

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริหารทั่วไป บริการและบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการด้านบริหารทั่วไปมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการด้านเทคนิคและบริการ ส่วนข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากคำถามแบบปลายเปิดในแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติได้
เสนอปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหน่วยงานให้
มีประสิทธิภาพ จำนวน 72 คน จากแบบสอบถามที่มีผู้ตอบคืนมา 88 คน คิดเป็นร้อยละ 80
ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนไม่น้อย และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานซึ่งรวบรวมจากแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง ✓

1.1 ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงานทั้งระดับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่
บุคลากรต้องปฏิบัติงานหลายด้าน และปริมาณงานเกินกำลัง ทั้ง ๆ ที่ได้ทำงานนอกเวลาอย่าง
เต็มที่แล้ว ทำให้งานค้างคั่งมาก (จำนวนผู้ตอบ 34 คน)

1.2 สถานภาพของหอสมุดแห่งชาติยังไม่พอ ทำให้ขาดอัตราค่าจ้าง วัสดุอุปกรณ์
และไม่คล่องตัวในการเบิกจ่ายค่าวัสดุอุปกรณ์ เพราะต้องขออนุมัติจากกรมศิลปากร (จำนวน
ผู้ตอบ 2 คน)

2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน

2.1 ขาดการปกครองหรือบริหารงานแบบประชาธิปไตย บางครั้งได้มอบหมาย
และสั่งงานตามลำดับชั้น บางกรณีผู้บริหารไม่ได้มอบความไว้วางใจในหัวหน้าหรือปฏิบัติงาน
มีการสั่งให้รายงานการปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก ไม่สอบถามรายละเอียดจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง
และไม่ให้อิสระในการตัดสินใจในภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคล (จำนวนผู้ตอบ 8 คน)

2.2 บุคลากรบางคนปฏิบัติงานไม่ตรงกับความถนัด และความรู้ความสามารถ
(จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

2.3 ปริมาณงานและบุคลากรไม่สัมพันธ์กันในแต่ละหน่วยงาน และในแต่ละห้องบริการ (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

2.4 ไม่มีการวางแผนระบบการปฏิบัติงานให้แน่นชัดและเป็นแบบเดียวกัน (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

2.5 ไม่สิ้นนโยบายการดำเนินงานที่แน่นอน (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

2.6 มีกฎข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติที่ละเอียดลออมากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกอึดอัด ขาดขวัญและกำลังใจ (จำนวนผู้ตอบ 8 คน)

3. ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารงาน

3.1 ผู้บริหารขาดความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การพิจารณาไม่เสมอภาค ไม่ทั่วถึง และเขียนอยู่ในคนกลุ่มเดียว (จำนวนผู้ตอบ 6 คน)

3.2 ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญและไม่เข้าใจลักษณะงานบางหน่วยงาน ทำให้ข้าราชการถูกแบ่งชั้น ไม่ได้รับการเอาใจใส่และการสนับสนุนเท่าที่ควร (จำนวนผู้ตอบ 13 คน)

3.3 ผู้บังคับบัญชาขาดคุณสมบัติความเป็นผู้นำ (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

3.4 ผู้บังคับบัญชาไม่พิจารณาและตัดสินใจขาดเพื่อความสะดวก และเหมาะสมด้วยตนเอง พึ่งความผิดเห็นของคน ๆ เดียว (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

4. ปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน

4.1 หัวหน้างานขาดคุณสมบัติด้านการบริหารงาน ขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดความสามารถในการแก้ไข้ปัญหา และไม่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมกันแก้ไข้ปัญหา (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

4.2 หัวหน้างานไม่แถลงนโยบาย แผนงาน และข่าวสาร ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอย่างทั่วถึงกัน (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

4.3 หัวหน้างานไม่ให้ความสนใจแก่ข้าราชการในสังกัดอย่างเสมอภาคกัน ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการมอบหมายงาน และการพิจารณาความดีความชอบ (จำนวนผู้ตอบ 4 คน)

4.4 ระดับผู้บริหารบางคนขาดความไว้วางใจในความสามารถของผู้อื่น

(จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

5. ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงาน

5.1 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคบางคนมีปัญหาด้านวิชาการ เช่น เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

5.2 ขาดเทคนิคและวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลดี (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

5.3 ไม่มีการประชุมเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา แจงข่าวสารข้อมูล และความก้าวหน้าด้านวิชาการอันจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

5.4 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานและบริการของหอสมุดยังไม่เพียงพอ และขาดการเผยแพร่งานวิชาการ (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

5.5 ผู้เข้ารับบริการไม่ทราบวิธีใช้หนังสือและห้องสมุดอย่างถูกต้อง ใช้บัตรรายการไม่เป็น และขาดมารยาทในการใช้ห้องสมุด (จำนวนผู้ตอบ 9 คน)

6. ปัญหาเกี่ยวกับผู้ร่วมงาน

6.1 ข้าราชการขาดความสามัคคี มีการแบ่งพวก ขาดความร่วมมือ ช่วยเหลือแนะนำ ชิงกันและกัน (จำนวนผู้ตอบ 6 คน)

6.2 ข้าราชการบางคนขาดความรับผิดชอบในการหน้าที่ ไม่รักษาเวลา ทำงานไม่เต็มความสามารถ (จำนวนผู้ตอบ 7 คน)

6.3 ข้าราชการบางคนเห็นแก่ตัว ขาดน้ำใจ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

6.4 ข้าราชการบางคนชอบกล่าวร้ายงานในหน้าที่ของผู้อื่น (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

7. ปัญหาเกี่ยวกับสภาพการทำงาน

7.1 สถานที่ทำงานคับแคบ ไม่สะดวกสบาย (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

7.2 ขาดแคลนสถานที่เก็บวารสารเย็บเล่ม (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

7.3 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน มิไม่พอ วัสดุสำหรับผู้ให้บริการไม่เพียงพอและล่าสมัย (จำนวนผู้ตอบ 16 คน)

7.4 การรับหนังสือและวารสารบริการจากแหล่งภายนอกมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ วัสดุ และค่าใช้จ่าย (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

7.5 เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย เป็นเหตุให้มีการฉีก กรีด ตัด และขโมยหนังสือ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

8. ปัญหาเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้า

8.1 ไม่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความรู้ การพัฒนาตนเองให้ทันกับวิทยาการสมัยใหม่ การศึกษาต่อ การอบรม ดูงาน และสัมมนาเท่าที่ควร (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

8.2 ไม่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

9. ปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิการและรายได้

9.1 สวัสดิการด้านต่าง ๆ มิไม่พอ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

9.2 รายได้ของข้าราชการไม่พอเหมาะกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

ข้อเสนอแนะของข้าราชการในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะของข้าราชการในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน ที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง

1.1 ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน (จำนวนผู้ตอบ 1 คน) ด้วยวิธีการดังนี้

1.1.1 ขออัตราค่าจ้างเพิ่ม (จำนวนผู้ตอบ 9 คน)

1.1.2 ของบประมาณเพื่อจ้างบุคลากรภายนอกมาช่วยปฏิบัติงานง่าย ๆ แต่ค้ำค้ำง
(จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

ค 1.1.3 ของบประมาณเพื่อจ้างข้าราชการหอสมุดเพื่อปฏิบัติงานค้ำค้ำง
นอกเวลาราชการ (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

1.2 ถ้าไม่สามารรถเพิ่มบุคลากรได้ควรปฏิบัติ ดังนี้

1.2.1 หัวหน้างานควรช่วยปฏิบัติงานเทคนิคด้วย ธิไปทำงานค้ำค้ำงบริหาร
เพียงอย่างเดียว (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

1.2.2 ควรลดขั้นตอนการทำงานที่มีรายละเอียดมากเกินไป เพื่อประหยัด
เวลาและแรงงาน (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

1.2.3 ควรลดเป้าหมายของงานลง และขยายเวลาปฏิบัติการเพิ่มขึ้น
(จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

1.3 ควรนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานห้องสมุด โดยขอความช่วยเหลือจากองค์กร
ต่างประเทศในเรื่องเครื่องมือ แล้วส่งขอการสนับสนุนจากรัฐบาลต่อไป (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

1.4 ควรยกฐานะกองหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานอิสระ เพื่อจะได้รับการสนับสนุน
ด้านงบประมาณและบุคลากรเพิ่มขึ้น ทั้งสามารถลดปัญหาความไม่คล่องตัวในการดำเนินงาน
เช่น ต้องขออนุมัติการเบิกจ่ายค่าวัสดุอุปกรณ์วัสดุปรอท อันเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้าในการ
ปฏิบัติงาน (จำนวนผู้ตอบ 5 คน)

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงาน

2.1 ควรมีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ โดยมอบหมายอำนาจในการสั่งการ
ควบคุม และติดตามผลการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น และเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาอิสระใน
การตัดสินใจในหน้าที่รับผิดชอบ (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

2.2 ควรคัดเลือกกรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยพิจารณาความถนัด
และความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ (จำนวนผู้ตอบ 12 คน)

2.3 ควรจัดสรรคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานของแต่ละหน่วยงาน และมีการกระจายงานให้แก่ข้าราชการภายในหน่วยงาน (โดยเฉพาะงานพิเศษ) อย่างเลื่อมภาคกัน (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

2.4 ควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้เรียนรู้งานก่อนเริ่มปฏิบัติงาน (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

2.5 ควรมีการสักระบบงานที่แน่ชัด โดยแบ่งเป็นรายงาน และกำหนดบุคลากรประจำงานแต่ละหน้าที่อย่างเด่นชัด (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

2.6 ควรกำหนดนโยบายหรือแผนการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง (จำนวนผู้ตอบ 4 คน)

2.7 กฎข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติควรกำหนดให้พอดี ไม่ฝืด และหย่อนจนเกินไป และไม่ควรมีกฎข้อบังคับที่ละเอียด จุกจิก มากเกินไป เพื่อก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ข้าราชการ (จำนวนผู้ตอบ 4 คน)

2.8 การติดตามผลการปฏิบัติงานควรสอบถามจากผู้ควบคุมงาน หรือผู้ปฏิบัติงาน ไม่ควรถามจากเพื่อนร่วมงานของผู้ปฏิบัติงาน เพราะจะก่อให้เกิดการใส่ร้ายและแตกสามัคคีได้ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

2.9 เมื่อมีการปฏิบัติตนผิดระเบียบวินัย ควรมีการพิจารณาทบทวนอย่างจริงจัง (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

2.10 ควรมีแผนสำรองการปฏิบัติงาน (การสำรองระบบ) เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

3. ข้อเสนอนโยบายเกี่ยวกับผู้บริหาร

3.1 ผู้บริหารควรมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และหมุนเวียนให้แก่ข้าราชการอย่างทั่วถึง เพื่อก่อให้เกิดความกล้าใจในการปฏิบัติงาน (จำนวนผู้ตอบ 7 คน)

3.2 ผู้บริหารควรเข้าใจและเห็นความสำคัญในงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจะได้สามารถควบคุม แก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ (จำนวนผู้ตอบ 4 คน)

3.3 ผู้บริหารควรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความหนักแน่น มั่นคง ใช้หลักการบริหารเพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการด้วยการอบรมชี้แนะแนวทางปฏิบัติ ไม่ควรกล่าวโทษ และควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงเหตุผล (จำนวนผู้ตอบ 10 คน)

3.4 ผู้บริหารควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในปัญหาส่วนตัว และหน้าที่การงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหัวหน้างาน

4.1 หัวหน้างานควรแถลงนโยบายและข่าวสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอย่างทั่วถึง (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

4.2 หัวหน้างานควรกระจายงาน (โดยเฉพาะงานที่เก๋) ให้แก่ข้าราชการในหน่วยงานอย่างเสมอภาคกัน (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

4.3 หัวหน้างานควรหนักแน่น มั่นคง และเป็นตัวของตัวเอง (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน

5.1 ควรจัดทำคู่มือ หรือระเบียบปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

5.2 ควรมีการประชุมร่วมกันในหน่วยงานอย่างน้อย เดือนละครั้ง เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็น เสนอแนะทางแก้ไขปัญหา และตกลงเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

5.3 ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานสำหรับงานที่ต้องประสานงานกัน เช่น มีการลงนามรับส่งงาน เพื่อจะได้ทราบว่า งานล่าช้าอยู่ที่ใด (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

5.4 ควรจัดงบประมาณ บุคลากร และสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่ผู้เข้าใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จำนวนผู้ตอบ 5 คน)

5.5 ควรส่งเสริมให้หน่วยงานทางการศึกษาสอดแทรกวิชาการใช้ห้องสมุดในการเรียนการสอนทุกระดับชั้น (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

5.6 ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่จากรีกได้ออกนอกถ้ำตรวจจากรีกทุกปี และควรแยกหน่วยงานจากรีก เป็นแผนกหนึ่งขึ้นอยู่กับกองเงินที่เกี่ยวข้องกับโบราณวัตถุ ซึ่งเป็นที่รวบรวมจากรีก อยู่แล้ว (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

5.7 ควรมีการโยกย้ายสลับเปลี่ยนหน้าที่กันโดยอาจกำหนดเป็นตาราง 4 ปี เปลี่ยนครั้ง เพื่อลดความเบื่อหน่ายซ้ำๆ และแบ่งภาระผู้ต้องทำงานห้องที่มีปริมาณงานมากเป็นประจำ (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

5.8 เสนอให้อำราชการหน่วยอื่นมาช่วยงานบริการในชั้นเสารัและอาทิตย์ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ร่วมงาน

6.1 ควรส่งเสริมให้มีความสามัคคี และช่วยเหลือร่วมมือกันของข้าราชการในหน่วยงาน (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

6.2 ควรมีมาตรการควบคุมข้าราชการที่ขบถก้าวก่ายในหน้าที่รับผิดชอบของผู้อื่น และควรมีการพิจารณาโทษอย่างจริงจัง สำหรับข้าราชการที่ละเมิดคำสั่ง (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

6.3 ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมด้านกีฬา ดนตรี เพื่อความสามัคคี (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

7. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการทำงาน

7.1 ควรขยายสถานที่ทำงานให้กว้างขวางขึ้น (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

7.2 ควรจัดห้องอ่านหนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

7.3 วารสารเอ็บเล่ม ควรเก็บในรูปแบบไมโครฟิล์ม เพื่อประหยัดเนื้อที่ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

7.4 ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ให้มีปริมาณมากพอ และตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้ห้องสมุด และควรมีการสำรวจว่าห้องบริการโดยขาดแคลนหนังสือประเภทใด ส่วนหนังสือและวารสารบริการควรรับเฉพาะที่เลือกสรร แล้วว่ามีประโยชน์ต่อการบริการ ไม่ควรรับทุกเล่มที่มีผู้บริจาค (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

7.5 ควรให้บริษัทรับเหมา เรื่องการถ่ายเอกสาร และคาร์มีเครื่องถ่ายเอกสาร ประจำทุกห้องบริการ เพื่อลดปัญหาการฉีก กรีด สัต และขโมยหนังสือ (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้า

8.1 ข้าราชการควรได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงาน และสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน (จำนวนผู้ตอบ 4 คน)

9. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการ และรายได้

9.1 ควรจัดสวัสดิการด้านสาธารณสุข เช่น ห้องพยาบาล น้ำดื่มที่สะอาด เป็นต้น (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

9.2 ควรจ่ายเงินสำหรับเบี้ยปฏิบัติงานวันเสาร์ อาทิตย์ (จำนวนผู้ตอบ 1 คน)

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษากันคว่า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติที่มีความแตกต่างกันในด้าน ระยะเวลาปฏิบัติราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน
3. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรซึ่งเป็นข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ ทำวาลู่กรี ที่ระยะเวลาปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งมีจำนวน 109 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 75 ปรากฏว่า ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบรรณารักษ์ 44 คน และเจ้าหน้าที่ 38 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ตามแนวของ ดุนาธาน และ ซาลูซซี (Dunathan and Saluzzi)
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอนะในการปรับปรุงงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ โดยวิธีหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์
3. หาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ปัจจัย และเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของปัจจัย โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test และวิเคราะห์ความแปรปรวน t-test แล้วแต่กรณี

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเป็นอันดับสูงสุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อบัณฑิตผู้ร่วมงาน บัณฑิตลักษณะงาน และมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสิ่งตอบแทน เป็นอันดับต่ำสุด ความพึงพอใจต่อบัณฑิตอยู่ในระดับปานกลาง
2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อบัณฑิตลักษณะงาน บัณฑิตสิ่งตอบแทน บัณฑิตสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน และบัณฑิตผู้ร่วมงาน ของข้าราชการแต่ละกลุ่มที่จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน ผลปรากฏว่า ข้าราชการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตแต่ละด้านในระดับปานกลาง ยกเว้น ข้าราชการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร และกลุ่มที่ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า
 - 3.1 ข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่างกันมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
 - 3.2 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

Jayu = 80 -
 USA. 130 สดก.
 10/10/10 - 2 สดก. 10/10/10
 10-30

3.3 ข้าราชการระดับผู้บริหารและข้าราชการทั่วไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงาน สิ่งตอบแทนและผู้ร่วมงานแตกต่างกัน โดยที่ข้าราชการระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจมากกว่า

3.4 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานประเภทที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงาน สิ่งตอบแทน และผู้ร่วมงานแตกต่างกัน ดังนี้

3.4.1 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงาน สิ่งตอบแทน และผู้ร่วมงานมากกว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิค

3.4.2 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทน และผู้ร่วมงาน มากกว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริการ

3.4.3 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริการและเทคนิคมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลและข้อ เสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจโดยส่วนรวมของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัย ปรากฏว่า ปัจจัยที่ข้าราชการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยผู้ร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยสิ่งตอบแทน เป็นอันดับสุดท้าย เป็นที่น่ายินดีว่าแม้ความพึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็มีความโน้มค่อนไปทางระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ถ้าได้รับการขจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนในสิ่งที่ยากแล้ว ข้าราชการจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการสืบไป

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ควรส่งเสริมเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยสิ่งตอบแทน ซึ่งเป็นความต้องการขั้นที่ 2 ตามลำดับความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ จากแบบ-สอบถามข้าราชการคลังในบุรีรัมย์ว่า ตนเองต้องทำงานหนักเกินกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ ทั้งนี้เนื่องมาจากขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากแก้ปัญหาดังกล่าว เพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานและประเภทของงาน หรือจ่ายเงินค่าล่วงเวลาให้เหมาะสมกับความเหน็ดเหนื่อยจากภาระกิจที่เพิ่มขึ้น น่าจะก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ทำให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ปัจจัยค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญ คือ เป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดเบื่อหน่าย แต่ขณะเดียวกันก็ไม่สามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าตอบแทนหรือเงินจะมีอิทธิพลต่อการทำงานก็ต่อเมื่อมีการเพิ่มขึ้นในจำนวนที่มากพอ เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของเขาที่ได้รับในขณะนั้น ข้าราชการพนักงานทั่วไปจึงมักหวังว่าเขาจะได้รับเงินเดือนอย่างเหมาะสมมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเท่ากันเท่านี้ ดังนั้น แทนที่จะกล่าวได้ว่า เงินไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นเลย (อ. ไตรรัตน์ 2527 : 31) ดังนั้นผู้บริหารจึงควรจัดสวัสดิการ หรือสิ่งจูงใจด้านอื่น ๆ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยที่ควรส่งเสริมเป็นอันดับต่อมา คือ ปัจจัยลักษณะงาน ทั้งนี้เพราะข้าราชการมีความพึงพอใจเป็นอันดับรองสุดท้าย ปัจจัยลักษณะงานนี้เป็นความต้องการตามลำดับขั้นที่ 5 ของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เมื่อมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์แล้ว เฮอริชเบอร์เกอร์ ได้จัดปัจจัยลักษณะงานไว้ในกลุ่มปัจจัยจูงใจ และกล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจมีสัมพันธภาพกับเรื่องของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Dussler, 1976 : 211) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยนี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน จึงควรส่งเสริมให้ข้าราชการมีศักดิ์ศรีในการทำงานในวิชาชีพบรรณารักษ์ และมีเจตคติต่อวิชาชีพในทางที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หัวหน้างานควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้มีโอกาสนำใช้วิจารณญาณ และมีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาดัง ๆ ในหน้าที่ด้วยตนเองให้มากที่สุด เพราะจากการพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อในปัจจัยลักษณะงาน พบว่าคำถามข้อที่ 5 (พอใจที่ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านไม่ต้องมีการตัดสินใจ) ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ ควรมีการจัดระบบช่องทางให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอย่างทั่วถึงและ

หันต่อเหตุการณ์ การมอบหมายหน้าที่แก่ข้าราชการนั้นควร เหมาะสมกับคุณสมบัตื ความรู้ ความสามารถของบุคคล เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผู้บริหาร ยังต้องคอยควบคุมการทำงานของแต่ละบุคคลให้ถูกต้องตามตำแหน่งหน้าที่ และเป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาสูงสุดควรให้ความเอาใจใส่และสอบถามปัญหาเกี่ยวกับข้าราชการที่มีปัญหาด้วยตนเอง และให้ความสาคัญแก่แต่ละหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ข้าราชการ

สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเป็นปัจจัยที่ข้าราชการโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจ เป็นอันดับที่ 2 และเมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละตัวแปร เช่น ตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงานราชการ ตัวแปรระดับการศึกษา (ต่ำกว่าอนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี) ตัวแปรตำแหน่งงาน (ข้าราชการทั่วไป) และตัวแปรประเภทของงาน (งานเทคนิค และงานบริการ) พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเป็นอันดับแรก แนวทางที่จะส่งเสริมให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ให้อยู่ในระดับมาก ก็คือ ควรขยายสถานที่ทำงานให้กว้างขวางขึ้น จัดห้องอ่านหนังสือสำหรับเยาวชนโดยเฉพาะจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้มีปริมาณมากพอ และตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้ห้องสมุด

ปัจจัยผู้ร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ข้าราชการมีความรู้สึกพึงพอใจ เป็นอันดับแรก ผู้ร่วมงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การที่ข้าราชการมีความพอใจต่อปัจจัยนี้เป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันให้เกิดผลดี ผลการศึกษาปัจจัยผู้ร่วมงานเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจสูง เรียงตามลำดับ คือ ข้อ 8 (เพื่อนร่วมงานยอมรับท่านเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม) ข้อ 10 (การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในฝ่ายเดียวกันเป็นไปด้วยความราบรื่น) เมื่อเทียบกับความต้องการตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์ถือเป็นความต้องการลำดับที่ 3 นั่นคือ ความต้องการทางสังคม การทำงานใด ๆ ก็ตามจะสำเร็จและล่องไปได้ด้วยดี จำต้องได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มีการประสานงานกันอย่างดี และต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในและนอกเวลาทำงานด้วย ดังนั้นการที่ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยผู้ร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างมากจึงนับว่าเป็นเรื่องที่น่ายินดียิ่ง ข้อเสนอนี้เหมาะสำหรับปรับปรุงให้ข้าราชการเกิดความรู้สึก

พอใจปัจจัยนี้ให้อยู่ในระดับมาก ก็คือ ผู้บังคับบัญชาควรเห็นความสำคัญ สำนึก และเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจะได้สามารถควบคุม แก้ปัญหา และให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความสามารถโดยทั่วถึง

จากการศึกษาค่าเฉลี่ย ระดับ และอันดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ของข้าราชการจำแนกตามตำแหน่งงาน พบข้อที่น่าสังเกตคือ สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานพบว่าข้าราชการทั่วไปมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ส่วนข้าราชการระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่าข้าราชการระดับผู้บริหารรู้สึกว่าได้รับปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานต่อยกกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ แต่ถ้าพิจารณาถึงค่าระดับความพึงพอใจ ปรากฏว่าข้าราชการทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าข้าราชการทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้มากพอสมควร

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า ตัวแปรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่ ตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงานและตัวแปรระดับการศึกษา ส่วนตัวแปรประเภทของงานและตัวแปรตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงาน สิ่งตอบแทน และผู้ร่วมงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศรี เรือน โภคสวัสดิ์ ซึ่งพบว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อจำแนกตามลักษณะหน้าที่การงาน ระดับการศึกษา อายุ การเป็นบรรณารักษ์ และสภาพสมัครที่ต่างกัน มีความพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน (ศรี เรือน โภคสวัสดิ์ 2527 : 127) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลุฑม นิลเชษฐ์ ที่พบว่าขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรือนรัฐบาลอยู่ในระดับปานกลาง และตัวแปรสถานที่ทำงาน อายุ เงินเดือน และวุฒิ ที่ต่างกัน มิได้ทำให้ขวัญของบรรณารักษ์แตกต่างกันแต่ประการใด (ลุฑม นิลเชษฐ์ 2516 : 36-39)

สาเหตุที่ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติจำแนกตามตัวแปรดังกล่าว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่างก็มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ สังกัดกองเดียวกัน อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ สถานการณ์ และบรรยากาศเดียวกัน ซึ่งทำให้ความรู้สึกต่อปัจจัยดังกล่าวไม่ต่างกัน และการที่ความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเมื่อพิจารณาตามตัวแปรตำแหน่งงานแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากเหตุผลที่ว่าอยู่ในสถานที่และบรรยากาศแบบเดียวกัน การจัดตกแต่งสภาพแวดล้อม อุปกรณ์เครื่องใช้ และเครื่อง

อำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพใกล้เคียงกัน ไม่เหลือมล้ำต่ำสูงจนเห็นได้ชัด ซึ่งเป็นข้อที่น่าชมเชย ดังนั้นจึงไม่ทำให้ข้าราชการ เกิดความรู้สึกเปรียบเทียบกัน ผลการทดสอบสัมมัตฐานในปีวิจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานของตัวแปรตำแหน่งงานจึงไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาตัวแปรประเภทของงาน ผลปรากฏว่าความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริหารทั่วไปแตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งตอบแทนและผู้ร่วมงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริหารทั่วไป บริการและบริหารทั่วไป แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานของข้าราชการทั้ง 3 กลุ่ม มีไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริการและบริหารทั่วไปมีไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อปัจจัยทุกด้านของข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริการและเทคนิคมีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรีเรือน โภคัลวัฒน์ ที่ว่า ตัวแปรด้านลักษณะหน้าทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงานในปีวิจัยลักษณะงาน การปกครอง บังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน (ศรีเรือน โภคัลวัฒน์ 2527 : 129) เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของชีววิที่พบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ และบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม มีความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปไม่แตกต่างกัน (Chew. 1976 : 1854-A) และได้ผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรธะ หล่อศิริ ที่ว่าบรรณารักษ์ที่มีลักษณะหน้าที่ต่างกันคือ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานและความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์สองฝ่ายไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับหัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม การยอมรับนับถือนโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง และสถานภาพทางสังคม แต่ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์สองฝ่ายมีความพึงพอใจต่างกันคือ การให้บริการแก่สังคม (อุไรพรธะ หล่อศิริ 2524 : 124-125) และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จอห์น และตันน์ ที่ได้ผลว่า ตัวแปรแผนกของหน่วยงานมีได้ก่อให้เกิดความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการทำงานในปีวิจัยห้าประการดังกล่าว

ล่า เหตุที่ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติซึ่งจำแนกตามตัวแปรประเภทของงานมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยดังกล่าวไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คือ เป็นข้าราชการ สังกัดกองเดียวกัน อยู่ในสภาพการ และสถานการณ์เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับหอสมุดแห่งชาติ

1. ควรเพิ่มบุคลากรให้พอเหมาะกับปริมาณงาน หรือให้ข้าราชการปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการโดยจ่ายเงินค่าล่วงเวลา
2. ควรจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการ
3. ควรขยายสถานที่ทำงานให้กว้างขวางขึ้น และจัดห้องอ่านหนังสือสำหรับเยาวชน ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้มีปริมาณมากพอและตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้หอสมุด
4. ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจะได้สามารถควบคุม กำกับดูแลและให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ แสดงความสามารถโดยทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรแยกศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ ฝ่ายหนังสือตัวเขียนและจารึก กับข้าราชการฝ่ายหนังสือตัวพิมพ์ของกองหอสมุดแห่งชาติ
2. เนื่องจากงานของหอสมุดแห่งชาติ และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เป็นงานที่มีลักษณะ คล้ายกัน นั่นคือ มีหน้าที่เก็บบันทึกความรู้ต่าง ๆ และให้บริการความรู้แก่ประชาชนทั่วไป ทั้งยัง สังกัดกรมเดียวกัน คือ กรมศิลปากร ย่อมได้รับนโยบายในการดำเนินงานแบบเดียวกัน แต่การบริหารงานภายในอาจแตกต่างกัน ซึ่งน่าจะศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการทั้งสองหน่วยงานดังกล่าว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ปิยะนุช ลู่สัด เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่หอสมุดแห่งชาติ
เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2527
- อุศรี วงศ์รัตนะ เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2525, 252 หน้า
- ทรงวิทย์ แก้วศรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ปิยะนุช ลู่สัด เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่หอสมุดแห่งชาติ
เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2527
- ธงชัย สันติวงษ์ องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 ไทยวัฒนาพานิช 2519, 525 หน้า
บรรจบ เฝี่ยมเมธี หลักการบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน 2523,
261 หน้า
- ปรัชญา เวลารัตน์ และ อรุณ รักธรรม "จงใจให้คนทำงานได้อย่างไร" ทีคน, 5 :
10-16 กันยายน-ตุลาคม 2526
- เปล่งศรี อังคนันท์ ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2526, 128 หน้า ฮัดสำเนา
- ไพฑูริย์ ว่างเรียน และ สัมปราชนีย์ จอมเทศ วิทยาการจัดการและพฤติกรรมบริหารองค์การ
ไทยวัฒนาพานิช 2521, 156 หน้า
- แมนมาลี ชวลิต และ สิรินทร์ ช่างโยธี คู่มือบรรณารักษศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2 เกษมบรรณกิจ
2511, 796 หน้า
- ล้วน ล้ายยศ และ อังคนา ล้ายยศ หลักการวิจัยทางการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 2
วัฒนาพานิช 2524, 286 หน้า
- ว.เชิธร เกตุสิงห์ หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 3
เรือนอักษร 2524, 513 หน้า
- วีระชาติ แก้วไสย องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของครูในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย ปริญญาโท กศ.ม มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2518, 98 หน้า ฮัดสำเนา

คีรี เรือน โภคัลวัฒน์ ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน

กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2527, 153 หน้า วัตส์านา

ศิลปากร, กรม กองหอสมุดแห่งชาติ แผนพัฒนากำลังคน กองหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร

2527-2529 2527, 7 หน้า

รายงานประจำปี 2524-2526 2527, 168 หน้า

รายงานประจำปี 2523 2523; 64 หน้า

สมยศ นาวิการ การบริหาร โรงพิมพ์กรุงสยามการพิมพ์ 2522, 592 หน้า

สุชุม นิลเชษฐ์ ขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา

วิทยานิพนธ์ กศ.ม. วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร 2516, 61 หน้า วัตส์านา

สุนทร แก้วฉาย "การบริหารงานบุคคลและการจัดระบบงานในสำนักหอสมุดกลาง มศว.

ประสานมิตร : มโนภาพและรูปแบบ" บรรณศาสตร์ 5 (3) : 55-61 กรกฎาคม 2525

เสถียร เหลืองอร่าม หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ แพทย์วิทยา 2519,

292 หน้า

อ. ไตรรัตน์ (นามแฝง) "การรู้จักสมัยใหม่" นักบริหาร 4 : 30-33 กุมภาพันธ์ 2527

อรุณ รักรธรรม หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 2 ไทยวัฒนาพานิช 2522,

420 หน้า

อัมพร ปันศิริ และ นนทนา เฝือกผ่อง การคัดเลือกและบริหารงานห้องสมุด มหาวิทยาลัย

รามคำแหง 2515, 500 หน้า

อโรพรรณ หล่อศิริ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์

ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยในประเทศไทย วิทยานิพนธ์ อ.ม. สุพิลาสงครามมหาวิทยาลัย 2524,

160 หน้า วัตส์านา

- Chwe, Steven Seokho. "A Comparative Study of Librarians' Job Satisfaction : Catalogers and Reference Librarians in University Libraries," Dissertation Abstracts International. 37 : 1854-A, October, 1976.
- Cronbach, Lee J. Essential of Psychological Testing. 3rd ed., New York, Harper & Row, 1970. 650 p.
- D' Elia, George Patrick Michael. "The Determinants of Job Satisfaction among Beginning Librarians," Library Quarterly. 49 : 283-302, July, 1979.
- Dessler, Gary. Organization and Management. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall, 1976. 433 p.
- Dunathan, Arni and John Saluzzi. "Measuring Job Satisfaction," Instructional Innovator. 25 : 17-19, October, 1980.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 4th ed., Tokyo, McGraw-Hill, 1976. 529 p.
- Franzblau, Abraham N. A Primer of Statistics for Non Statisticians. New York, Harcourt, Brace & World, 1958. 681 p.
- Gilmer, Beverly von Haller. Industrial Psychology. 2nd ed., New York, McGraw-Hill, 1966. 617 p.
- _____ Psychology. New York, Harper & Row Publishers, 1970. 512 p.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. 3rd ed., New York, McGraw-Hill, 1973. 681 p.
- Harrell, Thomas Willard. Industrial Psychology. Calcutta, Oxford & IBM, 1964. 398 p.
- MacCormik, Ernest J. and Joseph Tiffin. Industrial Psychology. 5th ed., Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1974. 625 p.
- Minter, John Joseph. "An Analysis of Job Satisfaction among Public, College of University and Special Librarians," Dissertation Abstracts International. 36 : 5090-A-5091-A, February, 1976.
- Parker, Henry W. and C. H. Oglesby. Method Improvement for Construction Managers. New York, McGraw-Hill, 1972. 427 p.
- Plate, Kenneth H. and Elizabeth W. Stone. "Factors Affecting Librarians' Job Satisfaction : a Report of Two Studies," Library Quarterly. 44 : 97-110, April, 1974.

- Stead, Bette Ann and Richard W. Scamell. "A Note on the Contribution of Assertiveness Training to Job Satisfaction of Professional Librarians," Library Quarterly. 51 : 380-389, October, 1980.
- _____ "A Study of the Relationship of Role Conflict, the Need for Role Clarity, and Job Satisfaction for Professional Librarians," Library Quarterly. 50 : 310-323, July, 1980.
- Strauss, George and Leonard R. Sayless. Personnel : the Human Problem of Management. 4th ed., Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1980. 674 p.
- Vaughn, William J. and J. D. Dunn. "A Study of Job Satisfaction in Six University Libraries," College & Research Libraries. 35 : 163-177, May, 1974.
- Wahba, Susanne Fatterson. "Librarian Job Satisfaction, Motivation and Performance : an Empirical Test of Two Alternative Theories," Dissertation Abstracts International. 38 : 6376-A, May, 1978.
- Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavioral Science. London, Macmillan, 1975. 478 p.

תל אביב

5 กันยายน 2527

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้วยดิฉันกำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต ซึ่งใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ได้
แนบมาให้ครบทุกข้อตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นใน
ปัจจุบัน ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะมีประโยชน์และสำเร็จได้ ก็ต่อเมื่อได้รับคำตอบจากท่านอย่าง
ครบถ้วนและจริงใจ

คำตอบของท่านถือเป็นความลับ ดิฉันจะนำคำตอบที่ได้รับจากท่านไปใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ดังนั้นจึงแน่ใจได้ว่าคำตอบของท่านจะไม่ก่อให้เกิด
เกิดความเสียหายต่อตัวท่านแม้แต่น้อย

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความ
กรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางปิยะนุช สุจิต)

นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

แบบสอบถามในการทำปริญญาโท เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ทั้งหมด 3 ตอน

- ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ
ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึkfงพอใจในการปฏิบัติงาน
ตอนที่ 3 เป็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัว

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยม หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. แผนกงานที่ท่านสังกัด คือ งาน
2. ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเป็นงานเกี่ยวกับ

<input type="checkbox"/> งานบริหารทั่วไป	<input type="checkbox"/> งานเทคนิค	<input type="checkbox"/> งานบริการ
--	------------------------------------	------------------------------------
3. ตำแหน่งงานของท่าน

<input type="checkbox"/> ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป
<input type="checkbox"/> ข้าราชการทั่วไป
4. ระยะเวลาปฏิบัติงาน ข้าราชการ กงหอสมุดแห่งชาติ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10 ปี	<input type="checkbox"/> 10-20 ปี	<input type="checkbox"/> 20 ปีขึ้นไป
--	-----------------------------------	--------------------------------------
5. ระดับการศึกษาของท่าน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าอนุปริญญา เช่น ต่ำกว่า ม.ศ. 5 ม.ศ. 5 ป.วช. ป.กค.
<input type="checkbox"/> ระดับอนุปริญญา เช่น ป.วส. ป.กค.ชั้นสูง อนุปริญญา

ระดับปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

จบตอนที่ 1 ขอความกรุณาตอบตอนที่ 2

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามมีทั้งหมด 40 ข้อ ในแต่ละข้อมีค่าตอบให้ท่านเลือก 7 ระดับ คือ
 ไม่พอใจเลย พอดีเล็กน้อย พอใจบ้าง พอใจปานกลาง พอใจมากพอสมควร พอใจมาก
 พอใจมากที่สุด ก่อนตอบคำถามโปรดอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วพิจารณาว่า
 ท่านมีความรู้สึกอย่างไร โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือส่งภาพที่ทำงานกำลังประสบอยู่
 โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมเลือกไว้ตัวหนึ่ง

คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด ท่านมีอิสระในการตอบให้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของ
 ท่าน การตอบให้จริงใจ และครบถ้วนทุกข้อ จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
 ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบคุณ

หมายเหตุ

ข้อที่ 1	หมายถึง	ไม่พอใจเลย
ข้อที่ 2	หมายถึง	พอดีน้อย
ข้อที่ 3	หมายถึง	พอใจบ้าง
ข้อที่ 4	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ข้อที่ 5	หมายถึง	พอใจมากพอสมควร
ข้อที่ 6	หมายถึง	พอใจมาก
ข้อที่ 7	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ						
	1	2	3	4	5	6	7
1. <input checked="" type="checkbox"/> พพอใจที่ปริมาณงานในกองมารับผิดชอบ มีความพอเหมาะกับความสามารถ							
2. พพอใจที่มีอิสระในการทำงานในหน้าที่ของท่าน							
3. <input checked="" type="checkbox"/> พพอใจที่ลักษณะงานในหน้าที่ของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่ม							
4. พพอใจที่มีโอกาสได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในตำแหน่งงานของท่าน							
5. พพอใจที่ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน ไม่ต้องการตัดสินใจ							
6. พพอใจที่มีโอกาสแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง							
7. <input checked="" type="checkbox"/> พพอใจที่ได้รับข่าวสารข้อมูลบ้างเพียงพอ เกี่ยวกับแผนงานและนโยบายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของท่าน							
8. พพอใจที่มีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่าน							
9. พพอใจที่งานประจำที่ตรงกับความรู้และความต้องการของหน่วยงานของท่าน							
10. <input checked="" type="checkbox"/> พพอใจที่ลักษณะงานที่ท่านมีโอกาสได้ใช้ความสามารถเฉพาะตัวที่ท่านมีอยู่ และภูมิใจในตำแหน่งงานของท่าน							

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ						
	1	2	3	4	5	6	7
11. พอลใจที่ตักทง ระบอบ และวธัรบฏบัตงาน ที่แน่นอน ซึ่่งทว้ให้ท้วนล่วนารบถรับถดชอบ ต้วแห่งหน้ท้ที่การงานของท้วนให้ล่วน รึล ล่วนงไปดด้วยต							
12. พึงพอใจดต่อสถนภาพท้เป็นอยู่ตาม ต้วแห่งงานของท้วน							
13. พอลใจที่การบฏบัตงานในฝ่วนนี้เป็ด อวกาสให้ท้วนได้ท้วนท้วนท้วนท้วน และหน้ท้ที่การงาน							
14. พอลใจที่ต้วแห่งหน้ท้ที่การงานของท้วน สัความสัค							
15. พอลใจท้มีอวกาสท้วนท้วนในหน้ท้ท้วน ร้งถดชอบ ท้วนท้วนท้วนท้วนท้วน จะอ้วนวยให้							
16. พอลใจท้ต้วแห่งของท้วนได้รบการ บอมรับว้ เป็นต้วแห่งท้สัความสัค							
17. พอลใจท้มีอวกาสท้วนท้วนไปดด้วย ท้วนท้วนท้วนท้วนท้วนท้วน อ้วนวยให้							
18. พอลใจท้เพ็นร้งงานตระหน้ท้ถึง สัความสัคของท้วน							

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ						
	1	2	3	4	5	6	7
19. พพอใจที่บุคคลอื่นให้เกียรติและให้ความนับถือในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน							
20. พพอใจที่มีโอกาสได้รับการอบรมหรือร่วมประชุม สัมมนา อบรม หรือศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของท่าน							
21. พพอใจที่รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบของท่าน							
22. พพอใจที่รายได้จากการทำงานในหน้าที่ของท่านพอเพียงที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัวให้มีความสุขตามควรแก่สภาพ							
23. พพอใจที่ข้าราชการในหอสมุดมีโอกาที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามความสามารถของแต่ละบุคคล							
24. พพอใจที่มีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพมากกว่าที่ต้องการในสภาวะการงานปัจจุบันของท่าน							

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ						
	1	2	3	4	5	6	7
25. พอลใจที่หน่วยงานของท่านถึงอยู่ใน สถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการ เดินทางไป-กลับ และติดต่องาน							
26. พอลใจที่การสััดและการรักษาความ สะอาดของสถานที่ทำงานของท่านเป็น ระเบียบเรียบร้อย							
27. ความพอลใจต่อบริการด้านเครื่องใช้ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกใน หน่วยงาน เช่น พัดลม น้ำใช้							
26. ความพอลใจต่อสวัสดิการที่หน่วยงาน ให้แก่ท่าน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร หรือ เงินอุดหนุน อย่างอื่นตามสิทธิ							
28. พอลใจที่หน่วยงานของท่านช่วยเหลือ และเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขปัญหาส่วนตัว เช่น ประสบอุบัติเหตุ หรือบกกกลโน ครอบครัว เสื่อมชีพ							
30. พอลใจที่ผู้บังคับบัญชามีได้เข้ามาทักท้วง ในหน้าที่การงานของท่าน							
31. พอลใจที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและ เสนอคำแนะนำต่อผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า							

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ						
	1	2	3	4	5	6	7
32. พพอใจที่มีบ้างกับปัญหาขององค์กร ทำงานเมื่อทำงานงานดี							
33. พพอใจที่ตำแหน่งของทำงานเปิดโอกาส ให้ทำงานได้ช่วยเหลือผู้อื่น							
34. พพอใจที่งานของทำงานเปิดโอกาสให้ แสดงมุมมองความคิดเห็นของทำงานได้มาก							
35. ความพอใจต่อการช่วยเหลือของ ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อทำงานเรื่องทำงานประจำ ปัญหาในหน้าที่การงาน							
36. พพอใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสังคม กับเพื่อนร่วมงานของทำงาน เช่น การ ไปท่องเที่ยว เล่นกีฬา เป็นต้น							
37. พพอใจที่เพื่อนร่วมงานยอมรับทำงานเป็น ส่วนหนึ่งของกลุ่ม							
38. พพอใจที่ตำแหน่งของทำงานเปิดโอกาสให้ ทำงานมีเพื่อนสนิท							
39. พพอใจที่การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ในฝ่ายเดียวกันเป็นไปด้วยความราบรื่น							
40. พพอใจที่การปฏิบัติงานของทำงานได้รับ ความร่วมมือ และมีการประสานงาน กันดีกับงานฝ่ายอื่น ๆ ในหอสมุด							

จบตอนที่ 2 กรุณาตอบตอนที่ 3 เป็นตอนสุดท้าย

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อ เสนอแนะในการแก้ไขการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1. ปัญหาและสิ่งที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงาน (นอกเหนือจาก ที่กล่าวไว้ในแบบสอบถามตอนที่ 2) โปรดเรียงตามลำดับความสำคัญ

1.1

1.2

1.3

2. ข้อ เสนอแนะในการแก้ไขและการดำเนินงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ (ถ้ากระดาษไม่พอ กรุณาตอบด้านหลัง)

.....

ฉบับรัฐบาล

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อย่างสูง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ

บทคัดย่อ

ของ

ปิยะนุญ ลู่จิต

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

มกราคม 2528

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติที่มีความแตกต่างกันในด้าน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทของงาน ว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร 3) สืบหาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ ทำวาลูกสี จำนวน 82 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย t-test และ F-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ปัจจัยผู้ร่วมงาน ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยสิ่งตอบแทน ตามลำดับ
2. ข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัยแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
3. ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน และรับผิดชอบงานประเภทที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงานไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยสิ่งตอบแทน และปัจจัยผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

A STUDY OF JOB SATISFACTION OF GOVERNMENT OFFICIALS
IN THE NATIONAL LIBRARY OF THAILAND

AN ABSTRACT

BY

PIYANUT SUCHIT

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

January 1985

The purposes of this research were 1) to study the level of job satisfaction of the government officials in the National Library of Thailand. 2) to compare how variables such years of working, educational level, position of work and type of work affected the job satisfaction of the government officials in the National Library of Thailand. 3) to investigate the problems and obstacles causing job dissatisfaction.

The samples used in the research were 82 government officials working in the National Library of Thailand. Questionnaire was used for collecting data. Statistical method used for analysing data were mean, t-test and F-test.

The major findings were as follow :

1. Job satisfaction of the government officials in the National Library of Thailand as a whole was at the medium level. Satisfaction of context of work, co-workers, work and rewards were at the first, the second, the third and the fourth level respectively.

2. Satisfaction in each factor of the government officials in the National Library of Thailand based on years of working and educational level were found not significantly different.

3. Satisfaction of context of work of the government officials in the National Library of Thailand based on position of work and type of work were found not significantly different but such work, rewards and co-workers were found significantly different.